



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



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013



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

Conception de la page couverture : Denis Dumas, graphiste
Rédaction : Serge Allen et Éric Leclerc
Mise en page : Line St-Germain



Photo orbitale : gracieuseté de l'Agence spatiale canadienne.

Une vue exceptionnelle du Québec, prise de la Station spatiale internationale le 13 mars 2013 par le commandant Chris Hadfield, astronaute canadien. Au premier plan, le Golfe du Saint-Laurent, avec la Gaspésie et une partie de l'île d'Anticosti. On voit distinctement, à l'ouest, l'île d'Orléans, le lac Saint-Pierre, l'archipel de Montréal et la rivière des Outaouais. Sur la rive nord du Saint-Laurent, on distingue le cratère de Manicouagan, le lac Saint-Jean et la rivière Saguenay.

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

ISBN 978-2-9814085-0-1 (version imprimée).
ISBN 978-2-9814085-1-8 (version PDF). Disponible en version numérique sur notre site Web.

Publication : Avril 2014
Dépôt légal : 2^e trimestre de 2014
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
ACTIVITÉS DU CONSEIL	5
COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES	5
COMITÉ DE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE	5
SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATIONS	6
CONTRATS	6
L'ÉQUIPE DE L'AGENCE	6
INFORMATION FINANCIÈRE.....	7
FAITS SAILLANTS FINANCIERS 2013 (\$)	7
PRODUIT DE LA TAXE ET REMISES AUX MUNICIPALITÉS	8
ÉVOLUTION DE L'ASSIETTE FISCALE	10
RETENUE POUR LA VÉRIFICATION DE CONFORMITÉ DES CENTRES D'URGENCE	11
VERSEMENT DES REMISES	12
EXCEPTIONS	13
DÉVELOPPEMENT DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1.....	14
ACTIVITÉS DU COMITÉ DE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE	14
 TABLEAUX	
Tableau 1 <i>Produit de la taxe – Année 2013</i>	8
Tableau 2 <i>Comparatif des remises nettes aux municipalités 2012-2013</i>	9
Tableau 3 <i>Historique depuis l'instauration de la taxe aux fins du financement des centres 9-1-1 du Québec</i>	10
 ANNEXES	
Annexe 1 <i>Rapport financier 2013</i>	
Annexe 2 <i>Description de la formule de répartition du produit de la taxe</i>	
Annexe 3 <i>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 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 aux assemblées du conseil d'administration à titre d'observateur. Enfin, elle doit transmettre annuellement certains renseignements au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

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 dépose son cinquième rapport d'activité et son rapport financier pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2013, conformément à l'article 244.74 de la *Loi sur la fiscalité municipale*.

Durant l'exercice, les remises aux municipalités de la taxe aux fins du financement du service 9-1-1 ont atteint 37 036 127 \$. Ces revenus contribuent à permettre aux administrations municipales d'offrir un service de qualité afin de répondre aux appels d'urgence, en vue d'assurer la sécurité de la population.

Je remercie mes collègues du conseil d'administration, désignés par les partenaires de l'Agence, de leur collaboration à la bonne administration de nos affaires tout au long de l'exercice, de même que les organismes liés à nos activités avec lesquels nous interagissons.

L'Agence a également été active dans de nombreux dossiers liés au développement des centres d'urgence 9-1-1. Les travaux des membres du comité de veille technologique et réglementaire et des sous-comités ont été réalisés grâce à l'engagement des participants. Je les remercie pour cette contribution profitable pour les centres d'urgence 9-1-1, et ultimement, pour l'ensemble de la population.

Enfin, je remercie le personnel de l'Agence de son apport assidu à la prestation d'un service hautement professionnel et rigoureux aux municipalités et à leurs mandataires. 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 LALONDE, secrétaire

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

Joël BÉLANGER, administrateur

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

Jean-Christian ROY, administrateur

Conseiller en recherche et politiques
Fédération québécoise des municipalités

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

Bernard GUAY

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

ACTIVITÉS DU CONSEIL

Le conseil d'administration s'est réuni pour la gestion des affaires de l'Agence. L'assemblée générale annuelle des membres a également été tenue conformément à la loi, en avril 2013. Une rencontre de travail a eu lieu avec les représentants du ministère de la Sécurité publique, relativement aux frais réclamés à l'Agence pour la certification des centres d'urgence. Enfin, le conseil a également étudié l'évolution du marché de la téléphonie au Québec et son impact prévisible sur l'assiette fiscale de la taxe.

Conformément à la loi, le rapport d'activité, le rapport financier pour l'exercice financier clos le 31 décembre 2012 ainsi qu'un rapport détaillé des sommes remises aux municipalités au cours de cet exercice ont été transmis au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire en avril 2013.

D'importantes fluctuations mensuelles de la taxe cotisée au cours de l'année par Revenu Québec ont été constatées. Le dossier a fait l'objet d'un suivi serré de la part des administrateurs.

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)
Pierre Foucault (Ville de Montréal)
Jean-Christian Roy (FQM)

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 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. 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 neuf réunions en 2013. Il a été appuyé dans ses travaux par M. Bernard Brabant, un expert reconnu dans le domaine du service 9-1-1 au Canada.

À la fin de 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

On trouvera à la page 14 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 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.

L'Agence assiste les parties en cause afin d'assurer une transition harmonieuse lors de changements de centres de réponse 9-1-1 en raison de la cessation de leurs activités ou du choix de municipalités d'être desservies par un autre centre à l'avenir. L'année 2013 a été particulièrement active à cet égard.

Le site Web de l'Agence est destiné à la population en général, aux administrations municipales ainsi qu'aux centres d'urgence 9-1-1 du Québec. Il constitue un centre de documentation virtuel sur le service 9-1-1 unique au Canada. Il est actualisé et enrichi continuellement de renseignements, de documents et de liens vers diverses ressources utiles. Malgré sa vocation spécialisée, sa fréquentation par les internautes est en continuelle croissance, même en provenance de l'extérieur du Québec.

Enfin, l'Agence publie le bulletin mensuel d'information *INFO 9-1-1 QUÉBEC*, avec la collaboration de l'ACUQ. Il répond visiblement à un besoin d'information en langue française des personnes ou des institutions intéressées par les services d'urgence 9-1-1, car le nombre d'abonnements va aussi en croissant. Ce document électronique traite des aspects techniques, managériaux, sociaux et juridiques liés à cette activité. Le bulletin est offert gratuitement par abonnement, sur le site Web de l'Agence et dans la section des publications numériques du site Web de Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

CONTRATS

Bien que l'Agence ne soit pas assujettie à des prescriptions législatives quant à l'octroi des contrats et à l'acquisition de biens et de services, elle suit toutefois les règles applicables aux municipalités en cette matière, en faisant les adaptations nécessaires.

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 2013 (\$)

En amont de l'Agence

Produit total de la taxe prélevé par les entreprises de télécommunication (évaluation)		42 575 480
MOINS Frais de gestion retenus par les entreprises de télécommunication (évaluation)		4 257 548
Produit de la taxe cotisé à Revenu Québec par les entreprises de télécommunication au cours de l'exercice		38 317 932
MOINS Sommes conservées par Revenu Québec		
Honoraires de gestion	269 149	
Frais de développement	135 009	
Total	404 158	404 158
Produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec		37 913 774

Activités de l'Agence

Produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec		37 913 774
MOINS Remise aux municipalités du produit de la taxe reçu en 2013		37 036 127
Retenue pour la certification des centres d'urgence (MSP)		450 000
Frais d'administration		
Masse salariale	232 288	
Suivi des partenaires	64 493	
Services techniques et professionnels	38 309	
Autres frais	83 512	
Total	418 602	418 602
PLUS Revenus autonomes (intérêts)		11 671
Somme non utilisée pour les activités de l'Agence au cours de l'exercice		20 716
MOINS Fonds affectés		
Investissements en immobilisations et actif incorporel	(18 338)	
Vérification des centres d'urgence (2014)	39 054	
Total	20 716	20 716
SURPLUS de l'exercice		-0-

Sommaire des remises aux municipalités

TOTAL des remises du produit de la taxe 9-1-1	37 036 127
--	-------------------

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 comptant 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 \$, 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 4 257 548 \$ en 2013). Revenu Québec fait remise mensuellement des sommes cotisées à l'Agence, après en avoir soustrait ses honoraires de gestion et ses frais de développement prévus au règlement. Ces derniers ont totalisé 404 158 \$ en 2013.

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 427 648 \$ durant l'exercice, ce qui représente 1,1 % du produit de la taxe net des frais de Revenu Québec. Dans les faits, l'Agence a utilisé la somme de 418 602 \$ pour ses frais de fonctionnement, ce qui représente 1 % du produit net de la taxe. Il faut toutefois mentionner que les dépenses de développement des centres d'urgence 9-1-1 et de veille technologique et réglementaire étaient, pour l'essentiel, imputées au cours de l'exercice à une réserve constituée de surplus des années antérieures affectée à cette fin. Enfin, l'Agence a touché des revenus d'intérêts sur ses placements qui totalisent 11 671 \$. Cela laisse un excédent de 20 716 \$ 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, tout le solde est remis mensuellement aux municipalités qui y ont droit, selon la formule décrite à la page 12. En 2013, c'est la somme de 37 036 127 \$ qui a ainsi été remise à 1 113 municipalités. Certaines fluctuations mensuelles observées ont été plus importantes que l'an dernier. Nous avons effectué un suivi régulier avec Revenu Québec à ce sujet.

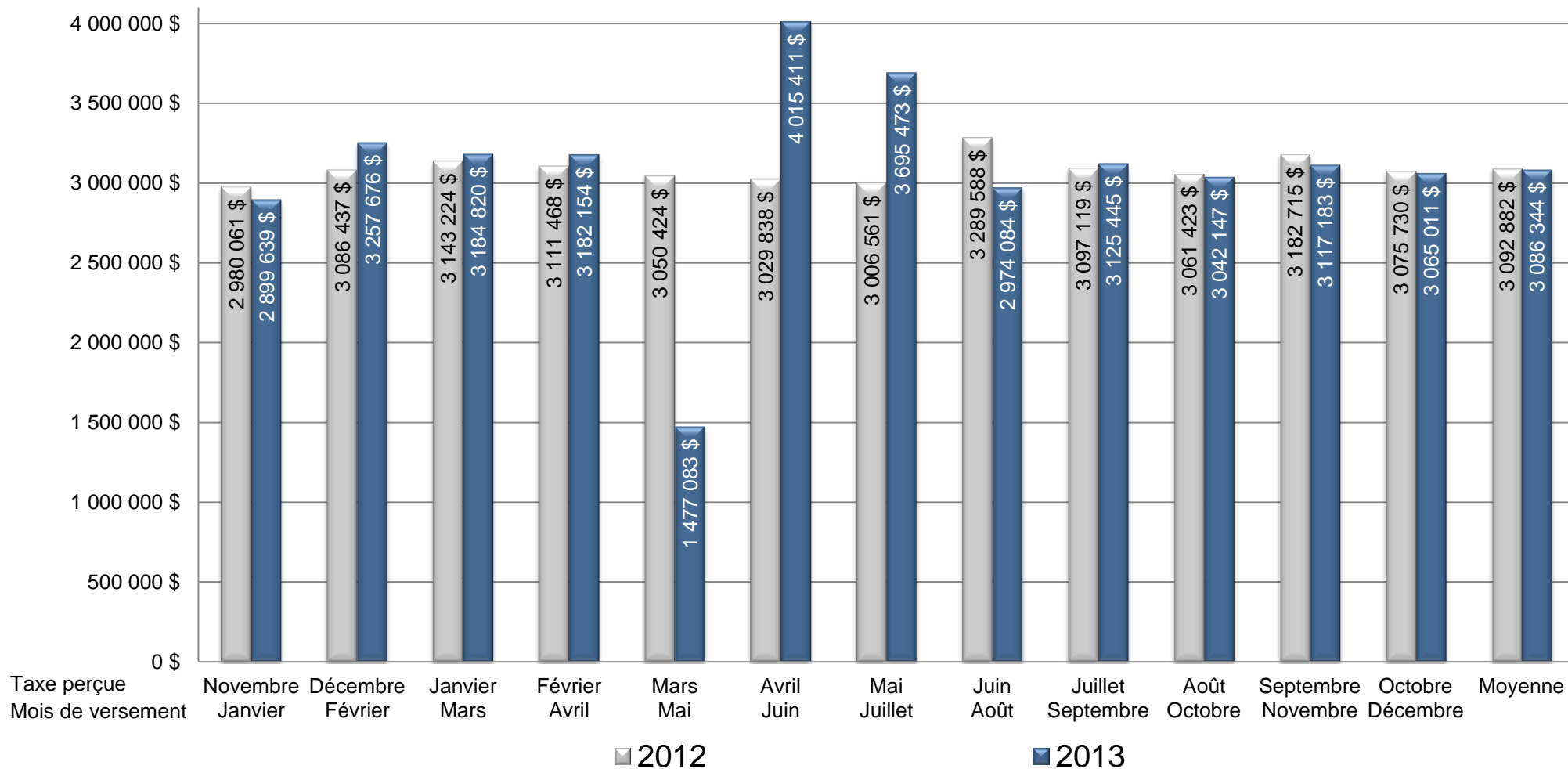
Tableau 1 Produit détaillé de la taxe (\$) – Année 2013

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	2 992 465,44 \$	33 649,75 \$	2 958 815,69 \$	59 176,28 \$	2 899 639,41 \$
Février	3 419 033,66 \$	33 649,75 \$	3 385 383,91 \$	127 707,78 \$	3 257 676,13 \$
Mars	3 334 486,37 \$	33 649,75 \$	3 300 836,62 \$	116 016,83 \$	3 184 819,79 \$
Avril	3 312 029,23 \$	33 649,75 \$	3 278 379,48 \$	96 225,19 \$	3 182 154,29 \$
Mai	1 510 778,02 \$	33 694,83 \$	1 477 083,19 \$	0,06 \$	1 477 083,13 \$
Juin	4 154 740,83 \$	33 694,83 \$	4 121 046,00 \$	105 634,93 \$	4 015 411,07 \$
Juillet	3 812 421,15 \$	33 694,83 \$	3 778 726,32 \$	83 253,17 \$	3 695 473,15 \$
Août	3 091 723,09 \$	33 694,83 \$	3 058 028,26 \$	83 944,44 \$	2 974 083,82 \$
Septembre	3 242 836,54 \$	33 694,83 \$	3 209 141,71 \$	83 696,36 \$	3 125 445,35 \$
Octobre	3 075 841,73 \$	33 694,83 \$	3 042 146,90 \$	0,29 \$	3 042 146,61 \$
Novembre	3 232 869,73 \$	33 694,83 \$	3 199 174,90 \$	81 992,05 \$	3 117 182,85 \$
Décembre	3 138 706,18 \$	33 694,83 \$	3 105 011,35 \$	40 000,23 \$	3 065 011,12 \$
Totaux	38 317 931,97 \$	404 157,64 \$	37 913 774,33 \$	877 647,61 \$	37 036 126,72 \$

³ RLRQ, c. F-2.1, r.14.2

⁴ RLRQ, c. S-2.1

Tableau 2 Comparatif des remises nettes aux municipalités 2012-2013 (arrondies au dollar)



La remise mensuelle moyenne a diminué de 6 538 \$ en 2013. Elle a également fluctué davantage qu'en 2012 durant trois mois.

ÉVOLUTION DE L'ASSIETTE FISCALE

On constate une hausse minime de 0,0017 % du produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec au cours de l'exercice financier, comparativement à 2012. Le tableau 3 permet de comparer l'évolution 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	Total
Taxe perçue par les télécos (estimé)	35 173 634	41 657 106	42 501 156	42 575 480	161 907 376
Frais de gestion des télécos (estimé)	3 517 363	4 165 711	4 250 116	4 257 548	16 190 738
Frais et honoraires de Revenu Québec	677 039	409 733	404 896	404 158	1 895 826
Remises de la taxe aux municipalités (incluant les surplus antérieurs)	29 676 029	36 634 212	37 114 587	37 036 127	103 424 828
Retenue pour la certification des centres 9-1-1	400 000	- 0 -	350 000	450 000	1 200 000
Administration, développement des CU911, fonds affectés et autres	791 626	548 746	391 838	427 647	1 768 019

* 11 mois

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

La téléphonie sans fil, service assujéti à la taxe, connaît une popularité accrue. Selon les données de 2013 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 sur l'assiette fiscale.

⁵ [Rapport de surveillance des communications 2013, Graphique 6.2.17, Pénétration des appareils mobiles par région \(2012\)](#), page 199 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, des Régions 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. Ils sont donc assumés par l'ensemble des municipalités.

Durant l'exercice 2013, le ministre de la Sécurité publique a mené une première consultation pour les frais de l'exercice 2011. À la suite des commentaires des partenaires, le ministre a fait parvenir une facture finale de 299 737 \$ à l'Agence à la fin de l'exercice financier, acquittée au début de 2014 à même une réserve constituée en 2010 et 2012 et reportée au présent exercice.

Une somme additionnelle de 450 000 \$ a été ajoutée à cette réserve en 2013, pour la contribution aux frais de certification de l'exercice 2013, laquelle pourrait devenir exigible en 2014. Le solde de cette réserve, de même que le surplus de l'exercice 2013, ont été affectés dans le budget 2014 à une réserve pour la contribution aux frais de certification prévisibles pour 2012 et 2013. Dans tous les cas, il s'agit 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 2012 et 2013 demeure toujours 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.

Cela explique que les remises aux municipalités ont été diminuées de façon perceptible au cours de l'exercice. Depuis le début des activités de l'Agence, les administrateurs ont préféré cette formule 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.

Il est souhaité qu'à l'avenir, le processus soit plus régulier et surtout davantage prévisible. Le ministère et l'Agence se sont ensemble penchés sur la mise en place d'un mécanisme plus formel. Toute somme excédentaire sera remise aux municipalités ou servira à réduire les sommes prélevées à l'avenir.

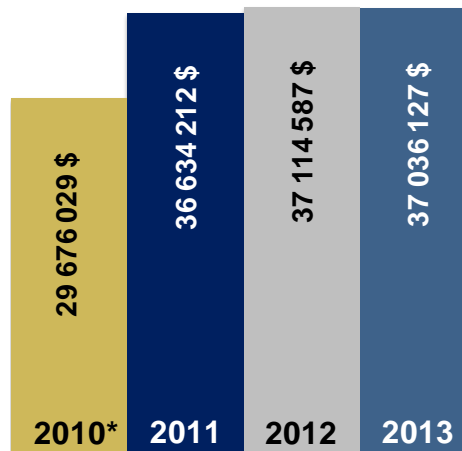
Mentionnons que neuf centres d'urgence 9-1-1 sur 31 ont reçu leur certification de conformité du ministère de la Sécurité publique au cours de l'exercice (comparativement à trois en 2012).

⁶ *Loi sur la fiscalité municipale*, article 244.74

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 en détail 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, 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.

Les données sur la population en 2012⁸ ont été utilisées pour la première et la deuxième remise de l'exercice, car elles couvraient la taxe imposée en novembre et décembre 2012. Pour les remises suivantes, ce sont les données sur la population en 2013⁹ qui ont été utilisées. Il s'agit là de la formule en place depuis l'instauration de la taxe.

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 par l'Agence.

► 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

⁷ RLRQ, c. 0-9.

⁸ Décret 1287-2011, 14 décembre 2011, G.O.Q., 2012.II.9.

⁹ 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.

des éléments additionnels susceptibles d'influer sur le coût du service et la compensation requise 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, 1 081 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 2013. Les autres reçoivent directement leurs remises et s'occupent d'acquitter le service à leur fournisseur de 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 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.

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 n'est pas disponible. 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 par les entreprises de télécommunication, ni cotisée par Revenu Québec. Nous avons informé les autorités de cet état de fait en 2010. L'Agence suit 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 pas¹⁰, et la taxe ne doit pas être perçue sur les services téléphoniques des personnes et institutions exemptées de ces communautés. L'Agence n'effectue pas, non plus, de remises aux villages nordiques de l'Administration régionale Kativik au Nunavik. La *Loi sur la sécurité civile*¹¹ les exclut de l'obligation d'offrir le service 9-1-1 et 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. Nous offrons notre collaboration dans la recherche de solutions à cette situation.

¹⁰ Article 1.1

¹¹ 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 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 disponibles, 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*¹². 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 en tant que tels ou sur leurs services offerts, car ils relèvent de l'autorité des provinces.

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 à l'ensemble des activités du *Groupe de travail Services d'urgence* (GTSU) au sein du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), par l'intermédiaire de son consultant, M. Bernard Brabant. L'année 2013 a été particulièrement active : le Groupe a tenu 198 conférences téléphoniques qui ont porté sur les différents Formulaires d'identification de tâche relatifs au 9-1-1, en plus de la tenue des rencontres générales en face à face à Brampton (Ontario) en mars, et à Gatineau en septembre. Les travaux sur l'amélioration de la précision des données de localisation des appels sans fil constituent un dossier crucial pour le service 9-1-1, et nous les suivons attentivement.

L'Agence s'est investie particulièrement dans les dossiers suivants du CRTC en 2013 :

- [Avis de consultation de télécom CRTC 2012-686](#) du 17 décembre 2012, *Désignation d'un enquêteur chargé d'examiner les questions ayant trait aux services 9-1-1*. L'Agence a soumis des [observations](#) avec ses partenaires, le 1^{er} mars 2013.
- [Décision de télécom CRTC 2013-22](#) du 24 janvier 2013, *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI - Rapport de consensus concernant l'essai d'acheminement de messages textes au service 9-1-1 et la mise en œuvre du service*.

Le CRTC a annoncé que des améliorations seront apportées aux réseaux 9-1-1 des entreprises de télécommunication, afin de permettre aux Canadiens aux prises avec une déficiences auditive ou un trouble de la parole de communiquer

¹² L.C. 1993, ch. 38

avec les centres d'appel 9-1-1 par texto. Ce service ne sera toutefois pas offert à la population en général. Les centres 9-1-1 des municipalités devront se doter de la technologie requise et former leur personnel, au fur et à mesure que le réseau téléphonique permettra d'offrir le service aux personnes à qui il est destiné.

- ▶ [Décision de télécom CRTC 2013-124](#) du 14 mars 2013, *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI- Rapport de consensus sur l'essai et la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants.*

Le CRTC a ordonné aux entreprises de services sans fil et aux entreprises de services locaux titulaires (les anciens monopoles), la mise en place de la fonction permettant aux préposés aux appels 9-1-1 la mise à jour, en cours d'appel, de la localisation d'un appel cellulaire. Les municipalités ont été invitées à effectuer rapidement les modifications requises afin que les systèmes de leur centre 9-1-1 puissent prendre en charge cette nouvelle fonction, ce qui contribuera à améliorer la sécurité des usagers.

- ▶ [Avis de consultation de télécom CRTC 2013-155](#) du 27 mars 2013, *Enjeux relatifs à la faisabilité de créer un service de relais vidéo.*

Le CRTC souhaitait examiner certaines questions quant à l'établissement éventuel d'un service de communication par relais vidéo et interprètes destiné aux personnes qui communiquent dans une langue des signes au Canada. L'Agence et ses partenaires ont déposé des [observations](#), le 16 mai 2013, sur la question des appels d'urgence avec ce service. Le CRTC devrait communiquer sa décision en 2014.

- ▶ Le [Plan triennal du CRTC 2013-2016](#) a été publié le 2 mai 2013. Celui-ci annonce l'examen du cadre réglementaire pour les services 9-1-1 de prochaine génération en 2014-2015 et de certains éléments liés aux téléphones payants en 2013.

- ▶ [Avis de consultation de télécom CRTC 2013-337](#) du 16 juillet 2013, *Procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications* (Modifié par l'[ACT CRTC 2013-337-1](#)).

Le CRTC souhaitait connaître dans quelle mesure les Canadiens dépendent des téléphones payants, et les effets que d'autres retraits de ces appareils et l'augmentation possible des tarifs pourraient avoir. L'utilisation des téléphones payants en cas d'urgence fait partie des éléments examinés. Comme les appels au 9-1-1 sont gratuits, les tarifs n'ont pas d'importance, alors que la disponibilité des appareils peut en avoir. Avec nos partenaires, nous avons déposé des [observations](#) le 12 novembre 2013. La décision devrait être communiquée en 2014.

- ▶ Le [rapport de l'Enquêteur](#) désigné sur le service 9-1-1, M. Timothy Denton, a été publié le 10 octobre 2013, en même temps que l'[Avis de consultation de télécom CRTC 2013-549](#), *Questions ayant trait aux services d'urgence 9-1-1*. Nous avons déposé des [observations](#) avec nos partenaires le 25 novembre 2013 sur les priorités que le Conseil devrait se fixer relativement aux questions relevant de sa juridiction.
- ▶ L'Agence a confié à M. Bernard Brabant, expert 9-1-1, la mise à jour du *Guide de l'interconnexion (côté réseau) pour le service 9-1-1*, à titre de contribution du

Québec aux travaux du Groupe de travail Services d'urgence (GTSU) du CRTC. La dernière version remontait à 2004. Le travail a été réalisé avec quelques collaborateurs, dans le cadre du Formulaire d'identification de tâche 70 du GTSU. Le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, qui chapeaute les différents groupes de travail spécialisés, a approuvé, le 16 décembre 2013, le [rapport de consensus ESRE0065](#) produit à la suite des travaux.

Les interventions de l'Agence se font toujours dans une perspective de protection de la sécurité du public.

► **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 2013.

Les membres de ce sous-comité au 31 décembre 2013 étaient :

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

La réglementation provinciale contient une section portant sur la formation des préposés aux appels. Les besoins exprimés par les centres 9-1-1 sont pris en compte par le comité.

Deux guides, portant sur des sujets de formation obligatoire des préposés prévus à la réglementation, ont été commandés à des experts et diffusés par l'Agence en 2013 aux centres 9-1-1 : [Lois applicables au 9-1-1](#) et [Le réseau SPAU 9-1-1](#). Des échanges préliminaires ont également été entrepris avec l'Association québécoise de prévention du suicide, en vue de la production d'une formation uniforme au Québec destinée aux préposés aux appels, qui sont parfois exposés à des situations dramatiques.

► **APPELS ABANDONNÉS OU NON RÉPONDUS**

Le déploiement du nouveau réseau 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. Ces erreurs constituent un véritable fléau, et représentent plus de 40 % du volume d'appels dans certains centres.

Mais à l'occasion, il peut arriver qu'il s'agisse 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, une dépense de temps et de ressources.

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 s'impose donc, à l'instar des travaux dans les autres provinces canadiennes, afin de proposer une pratique prudente et acceptable lorsque le volume d'appels abandonnés ou non-répondus dépasse la capacité de traitement ou de vérification. Un sous-comité a été formé afin d'analyser la situation et de formuler des recommandations.

Les membres de ce sous-comité au 31 décembre 2013, étaient :

Pierre Foucault, Ville de Montréal, président
Claude Couture, ministère de la Sécurité publique, Équipe 9-1-1
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
Bernard Brabant, consultant 9-1-1
Serge Allen, Agence 9-1-1, secrétaire

► **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.1¹³ 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. Elle a également participé à divers échanges et collaborations liés au mandat du ministère et en lien avec ses activités.

Au cours de l'exercice, le ministère a émis un certificat de conformité aux normes gouvernementales à neuf centres d'urgence 9-1-1. Le processus de certification se poursuit pour les autres centres.

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.

► **IRSST- APSAM**

L'Agence s'est jointe à 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).

L'Agence participe au troisième volet de la recherche, qui porte sur les outils susceptibles d'aider les préposés lors des appels 9-1-1 les plus exigeants sur le plan émotif. Il s'agit d'un besoin clairement déterminé par les précédentes recherches. L'IRSST a accepté de financer ce projet, qui regroupe neuf centres 9-1-1 et un centre de communication santé.

¹³ Articles 52.1 à 52.20

Annexe 1
Rapport financier 2013



**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 2013**

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 2013

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 2013 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 2013, 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 11 avril 2014

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 2013

	2013	2012
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	38 317 932 \$	38 251 040 \$
Frais d'administration de Revenu Québec		
Honoraires de gestion	(269 149)	(264 726)
Frais de développement	(135 009)	(140 170)
	(404 158)	(404 896)
Produit de la taxe remis à l'Agence par Revenu Québec pour fins de distribution aux municipalités	37 913 774	37 846 144
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	(37 036 127)	(37 104 306)
Retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1	(450 000)	(350 000)
	(37 486 127)	(37 454 306)
Solde à reporter - produit de la taxe avant frais d'administration	427 647 \$	391 838 \$

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 2013

	2013	2012
Solde reporté - produit de la taxe avant frais d'administration	427 647 \$	391 838 \$
Frais d'administration		
Salaires et charges sociales	232 288	228 496
Frais de suivi des partenaires	64 493	64 493
Services techniques et professionnels	38 309	13 626
Loyer	23 018	23 404
Frais de déplacement	6 416	7 507
Télécommunications	6 216	6 298
Publicité et promotions	6 079	6 554
Associations et congrès	5 989	4 805
Assurances	5 893	5 874
Papeterie, messagerie et fournitures de bureau	2 456	3 163
Location d'équipements, entretien et réparations	2 340	2 428
Formation	1 623	1 581
Permis et licences	1 326	1 245
Frais bancaires	1 254	1 370
Amortissement des immobilisations	12 465	17 191
Amortissement des actifs incorporels	8 437	9 670
	418 602	397 705
Excédent (insuffisance) du produit de la taxe sur les frais d'administration avant autres produits	9 045	(5 867)
Autres produits		
Revenus d'intérêts	11 671	8 145
Subvention	-	5 011
	11 671	13 156
Excédent net du produit de la taxe	20 716	7 289
Affecté ainsi :		
Investissements en immobilisations et actifs incorporels	(18 338)	(15 721)
Vérification des centres d'urgence 9-1-1	39 054	23 010
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**

					2013	2012
	Non affecté	Affecté à la veille technologique et réglementaire	Investi en immobilisations et actifs incorporels	Affecté à la vérification des centres d'urgence 9-1-1	Total	Total
Solde au début	- \$	85 007 \$	72 248 \$	23 010 \$	180 265 \$	248 250 \$
Excédent net du produit de la taxe	41 618	-	(20 902)	-	20 716	7 289
Distribution de l'affectation pour remise aux municipalités	-	-	-	-	-	(10 281)
Utilisation du fonds affecté à la veille technologique et réglementaire	-	(85 007)	-	-	(85 007)	(64 993)
Investissements en immobilisations et actifs incorporels	(2 564)	-	2 564	-	-	-
Affectations internes (note 7) Vérification des centres d'urgence 9-1-1	(39 054)	-	-	39 054	-	-
Solde à la fin	- \$	- \$	53 910 \$	62 064 \$	115 974 \$	180 265 \$

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

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE 2013

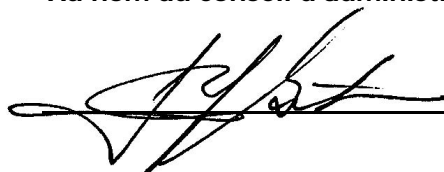
	2013	2012
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	56 700 \$	894 961 \$
Placements temporaires (note 3)	1 218 851	-
Débiteurs (note 4)	12 716	4 948
Frais payés d'avance	8 227	7 928
	1 296 494	907 837
Immobilisations (note 5)	32 941	45 406
Actifs incorporels (note 6)	20 969	26 842
	1 350 404 \$	980 085 \$


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

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE 2013

	2013	2012
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	34 430 \$	49 820 \$
Retenue pour la vérification des centres d'urgence 9-1-1 (note 2)	1 200 000	750 000
	1 234 430	799 820
ACTIF NET		
Affecté à la veille technologique et réglementaire	-	85 007
Investi en immobilisations et actifs incorporels	53 910	72 248
Affecté à la vérification des centres d'urgence 9-1-1	62 064	23 010
	115 974	180 265
	1 350 404 \$	980 085 \$

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 2013**

	2013	2012
Activités de fonctionnement		
Rentrées de fonds provenant de Revenu Québec	37 913 774 \$	37 846 144 \$
Intérêts reçus	3 679	8 145
Rentrées de fonds provenant d'une subvention	-	5 784
Sorties de fonds - remise aux municipalités pour fins du financement des centres d'urgence 9-1-1	(37 036 127)	(37 104 306)
Sorties de fonds - distribution de l'affectation pour remise aux municipalités locales	-	(10 281)
Sorties de fonds - salaires et charges sociales	(233 253)	(225 239)
Sorties de fonds - autres frais d'administration	(179 912)	(214 669)
Sorties de fonds - veille technologique et réglementaire	(85 007)	(64 993)
Rentrées de fonds nettes - activités de fonctionnement	383 154	240 585
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	-	(8 834)
Acquisition d'actifs incorporels	(2 564)	(8 557)
Sorties de fonds nettes - activités d'investissement	(2 564)	(17 391)
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	380 590	223 194
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début (note 8)	894 961	671 767
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 8)	1 275 551 \$	894 961 \$

**NOTES COMPLÉMENTAIRES
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013**

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 2013**

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 2012 au 31 octobre 2013.

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 2013

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 2013**

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 2013, un passif totalisant 1 200 000 \$ a été comptabilisé afin de couvrir les coûts estimatifs relatifs à la vérification de ces centres pour les exercices clos les 31 décembre 2011, 2012 et 2013.

L'estimation de cette provision s'appuie sur des analyses internes et diverses consultations auprès des intervenants. 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 2013

3. PLACEMENTS TEMPORAIRES

	2013	2012
Dépôt à terme rachetable, 1,1 %, échéant en février 2014	850 000 \$	- \$
Dépôt à terme rachetable, 1 %, échéant en février 2023	368 851	-
	1 218 851 \$	- \$

4. DÉBITEURS

	2013	2012
Intérêts à recevoir	7 992 \$	- \$
Taxes à la consommation	4 724	4 948
	12 716 \$	4 948 \$

5. IMMOBILISATIONS

	Prix coûtant	Amortisse- ment cumulé	2013 Montant net	2012 Montant net
Améliorations locatives	8 732 \$	6 906 \$	1 826 \$	3 572 \$
Mobilier et équipement de bureau	34 107	19 459	14 648	18 310
Équipement informatique	48 318	31 851	16 467	23 524
	91 157 \$	58 216 \$	32 941 \$	45 406 \$

6. ACTIFS INCORPORELS

	Prix coûtant	Amortisse- ment cumulé	2013 Montant net	2012 Montant net
Logiciels informatiques	55 726 \$	34 757 \$	20 969 \$	26 842 \$

**NOTES COMPLÉMENTAIRES (suite)
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2013**

7. AFFECTATIONS INTERNES

En 2013, le conseil d'administration de l'Agence a affecté un montant de 39 054 \$ (23 010 \$ en 2012) 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

	2013	2012
Trésorerie et équivalents de trésorerie		
Encaisse	56 700 \$	894 961 \$
Placements temporaires	1 218 851	-
	1 275 551 \$	894 961 \$

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 2013 :

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 créiteurs 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 2013**

10. 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 36 000 \$. 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 deux (2) prochains exercices se chiffrent à environ :

21 500 \$ en 2014
14 500 en 2015

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 8 000 \$. Le loyer à verser au cours de chacun des quatre (4) prochains exercices se chiffre à environ :

2 000 \$ en 2014
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.

12. INFORMATIONS COMPARATIVES

Certains chiffres de l'exercice 2012 ont été reclassés afin de rendre leur présentation identique à celle de l'exercice 2013.

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** 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 utilise 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, le total des sommes de base versées à l'ensemble des municipalités locales;
 - Deuxièmement, les coûts prescrits par l'article 244.74 de la loi (coûts de fonctionnement de l'Agence et réserve pour les frais de certification des centres d'urgence payables au ministère de la Sécurité publique).

Le solde de la somme restante est alors réparti mensuellement 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 une somme totale composée de la somme de base attribuable à cette municipalité et de la somme additionnelle répartie au prorata de sa population. Le tableau de la page suivante illustre le processus.

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.