

RÉCIPIENDAIRE D'UNE GRANDE GRANDE MENTION

Catégorie Grande entreprise de services,
établissement ou filiale de grande entreprise

SERVICE 9-1-1 QUÉBEC DE BELL CANADA

Directeur régional - Service 9-1-1 Québec

Monsieur Francis Bourgault

Directrice CSMS

Line Labbé

418 650-4100

line.labbe@bell.ca

PROFIL

Le Service 9-1-1 Québec de Bell Canada est à sa douzième année d'activité. Il sert les territoires du Québec, de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, et se prépare à élargir ses activités à la Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Une équipe de 45 employés, dont 44 sont situés à Québec, coordonne les services offerts à 1 723 municipalités et le travail de 113 centres de réponse d'urgence et de 78 entreprises de service local concurrentes, soit des compagnies indépendantes et des compagnies de cellulaires.

Le Service 9-1-1 Québec a obtenu son premier mandat du CRTC en 1993 et la Ville de Québec fut la première à y adhérer. Aujourd'hui, 98,59 % de la population québécoise y a accès. Le Service est pourvu de systèmes informatiques très élaborés qui permettent l'acheminement sélectif des appels et des coordonnées de l'interlocuteur. Pour le Québec et l'Ontario, le Service maintient l'intégrité d'une base de données de 10 millions de numéros de téléphone. En 2005, au Québec seulement, trois millions d'appels ont été dirigés vers les centres appropriés.

La qualité des services dépend en grande partie de l'exactitude de la base de données des adresses, dont le standard nord-américain est de 98 %. À ce chapitre, le Service 9-1-1 Québec est fier de détenir le meilleur résultat en Amérique du Nord, avec un taux de 99,2 %. La cartographie joue aussi un rôle clé, car elle détermine le centre de réponse vers lequel l'appel

doit être dirigé. Elle est mise à jour quotidiennement pour l'adapter aux changements découlant de fusions municipales, de création de nouvelles rues, etc.

Le réseau est bâti sur le principe de la redondance, c'est-à-dire que tous les équipements, les centraux et les liens voix et données sont appareillés. Chacun prend la relève de l'autre en cas de panne majeure, ce qui assure la robustesse du système. Pendant la crise du verglas et les inondations au Saguenay, le Service a pu démontrer son efficacité constante.

MISSION

Le Service 9-1-1 Québec a pour mission d'offrir un service de première importance à la population sans faire de profit. Le mandat donné à Bell Canada par le CRTC au début des années 1990 exigeait de garder un tarif minimal pour ce service, lequel est resté inchangé depuis. Cependant, afin de maintenir sa mission sociale, le Service 9-1-1 a dû consentir des investissements énormes afin de profiter des avancées technologiques qui ne cessent d'apparaître dans ce domaine.

HISTORIQUE DE QUALITÉ

Le Service 9-1-1 détient actuellement la certification ISO 9001:2000 pour tous ses secteurs d'activité. Le Centre de surveillance et de maintenance fut sa première unité à obtenir une certification ISO en 2000.

La politique qualité à laquelle les équipes se sont engagées se formule ainsi : « En visant l'excellence, l'équipe garantit aux clients une réponse rapide et courtoise tout en modifiant, en surveillant et en maintenant efficacement et de façon proactive un réseau 9-1-1 fiable et de qualité ainsi que des bases de données intègres. »

PRINCIPALES FORCES

- Le leadership de la direction et la participation de tous les employés aux activités d'amélioration continue,
- Le suivi régulier des objectifs, qui déclenche une demande d'amélioration s'ils ne sont pas atteints,
- Une démarche structurée et systématique d'élaboration et de déploiement du plan stratégique,
- Des revues de direction trois fois par année, auxquelles tous les employés participent au moins une fois l'an,
- Des méthodes d'écoute des besoins de la clientèle, qui ont permis de créer de nouveaux produits et services,
- Des sondages qui démontrent l'excellence des relations avec la clientèle,
- La mise à jour des systèmes informatiques pour tenir compte des sondages des clients, des propositions des employés ainsi que des demandes des utilisateurs de systèmes et des partenaires,
- Des pratiques de gestion des ressources humaines qui favorisent une organisation du travail structurée, la coopération, l'initiative et l'innovation, la flexibilité, l'écoute des besoins des clients, l'acquisition et le partage des compétences ainsi que l'intégration des nouveaux employés,
- Des processus bien définis, bien diffusés, audités et en amélioration continue,
- Des résultats de satisfaction de la clientèle très élevés,
- Un bon rendement financier, qui permet de maintenir les effectifs et de répondre aux exigences de revenu neutre,
- D'excellents résultats provenant de l'exercice de balisage.