

Saint-Georges, le 6 janvier 2021

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

---

### CAUCA est de nouveau certifié par le ministère de la Sécurité publique

Après que sa division Centre de Communication Santé (CCS) ait été réaccréditée comme centre d'excellence, voilà que CAUCA est certifié par le ministère de la Sécurité publique ; deux (2) accréditations qui rendent bien fière l'organisation. Cette seconde accréditation reconnaît la qualité de notre prestation de services aux citoyens ainsi que notre conformité aux exigences du ministère.

#### Plus spécifiquement, qu'est-ce que la certification des centres d'urgence 9-1-1 ?

En 2012, le ministère de la Sécurité publique a mis en place une accréditation et des normes de qualité pour assurer la conformité des services dans les centrales d'appels 9-1-1. C'est l'équipe du 9-1-1 et des télécommunications d'urgence du ministère de la Sécurité publique qui a le mandat d'évaluer les centrales. À la suite d'une vérification minutieuse, elle délivre un certificat de conformité valide 2 ans. Ce certificat, signé par la ministre, atteste l'efficacité, la qualité des services fournis aux citoyens, le bon fonctionnement des équipements et les compétences du personnel des centrales d'urgence. CAUCA vient de recevoir cette reconnaissance, et ce, pour 5<sup>e</sup> fois consécutive.

#### Le saviez-vous ?

Au Québec, on compte 27 centres d'urgence 9-1-1, dont 24 sont certifiés. CAUCA est de loin la centrale qui dessert le plus de municipalités au Québec, soit plus de 560. Cela représente 46 % des municipalités du Québec et 1,7 million de citoyens desservis, localisés dans 10 régions administratives de la province.

#### À propos de CAUCA

CAUCA est un centre d'expertise multiservice spécialisé dans les demandes d'intervention d'urgence ou municipal, au service des citoyens. Son approche multiservice est composée a priori du traitement des appels 9-1-1. L'organisation offre également la prise d'appels municipaux 3-1-1 et des solutions permettant d'améliorer la performance et la communication des intervenants d'urgence ou municipaux. Son siège social et la centrale principale sont situés à Saint-Georges-de-Beauce. Une seconde centrale est localisée à Mont-Tremblant.

*« Notre organisation s'efforce de mettre en place des pratiques innovantes visant l'amélioration continue et le développement des compétences. En Équipe, nous visons l'excellence. Nos reconnaissances et nos accréditations en témoignent. Je suis très fier de notre Équipe »* conclut Alex Bernier, directeur général.

-30 -

Source : Marie-Andrée Giroux, directrice des communications (418 228-8750 poste 6500 | communication@cauca.ca)

p. j. : Photo avec cadre certifiant l'accréditation 2012-2022  
(dans l'ordre : Alex Bernier, directeur général et Jacynthe Poulin, directrice des opérations)

c.c. : Médias locaux et régionaux en Chaudière-Appalaches, clients CAUCA, membres du personnel, députés provinciaux et fédéraux, CISSS de Chaudière-Appalaches, comité de gestion CCS, conseil d'administration de CAUCA, Agence 9-1-1