

# Le CAUCA actualité

Le mardi, 1er mai 2018 | Volume 3 Édition 1 | Le média d'information # 1 des centrales d'urgence

## Ensemble, raffinons nos opérations

### DANS CETTE ÉDITION

Éditorial ..... 1

SURVI-Mobile, en pleine croissance..... 2

Un support technique disponible en tout temps.....3

Gestion de projets pour une meilleure gestion du temps..... 4

Un retour à Rimouski pour le 50e de l'ACSIQ..... 5

Il est important pour toute entreprise de constamment s'interroger sur les pratiques, procédures et méthodes que nous utilisons quotidiennement pour accomplir notre travail.

C'est sur quoi nous nous sommes attardés depuis les derniers mois avec comme objectif de raffiner nos opérations.

Chaque processus d'affaires a donc fait l'objet d'une analyse, d'un questionnement ou encore d'une introspection afin de déterminer s'il convenait toujours bien aux besoins de nos et de vos opérations.

C'est ainsi que nous avons démarré le projet ambitieux d'une nouvelle génération de notre répartition assistée par ordinateur, de la mise en place de nouveaux produits comme SURVI-Mobile, SURVI-Véhiculaire, des débuts de projets comme SURVI-Prévention, horaire de travail, etc.

Bien entendu, tous ces projets ont généré plus de deux (2) années de recherche, développement, ajustement, formations, etc.

Nous sommes en constante évolution, mais nous devons nous concentrer sur notre mission qui est d'accompagner nos partenaires dans leurs opérations. Pour ce faire, cela nécessite que, périodiquement, nous mettions sur pied une activité qui a pour objectif de raffiner nos opérations.

Je tiens à féliciter tous nos partenaires et tous les employés de CAUCA qui ont participé à l'avancement de cet important projet.

Nous espérons donc que, bientôt, si ce n'est pas déjà fait, qu'en tant que partenaire, vous puissiez profiter de ces ajouts à nos opérations.

Finalement, nous vous invitons à venir nous rencontrer lors du prochain congrès de l'ACSIQ et partager avec nous comment nous pouvons contribuer à l'amélioration de vos opérations.

Au plaisir de vous y rencontrer!

Daniel Veilleux  
Directeur général

## SURVI-Mobile, en pleine croissance!

## STATISTIQUES D'UTILISATION

*Par Louis Lacroix, directeur service à la clientèle*

**L**ors de la dernière édition de novembre 2017 du Journal CAUCA actualité, nous avons produit un bilan sur le nombre de services incendie qui utilisent SURVI-Mobile à ce jour. Depuis cette date, 25 autres services incendie en ont fait l'acquisition. Il y a donc 95 services incendie qui utilisent cette solution, 33 autres qui sont présentement en test pour un total de 128 services incendie. Il devient de plus en plus évident que l'orientation du monde de l'incendie pointe vers une solution cellulaire bi-directionnelle qui permet non seulement une transmission de plusieurs informations importantes lors de l'alerte aux pompiers (entraide, fiches d'intervention, etc.), mais aussi de connaître leur force de frappe en temps réel.

### UNE APPLICATION QUI ÉVOLUE

**D**epuis sa mise en marché, l'implication de nos partenaires nous permet de faire évoluer l'application et optimiser ses fonctionnalités. Les commentaires, suggestions et demandes de nos partenaires font partie des discussions lors de nos rencontres de comité interne et cette force de partenariat nous donne des résultats plus que satisfaisants. Nous croyons en cette façon de faire et nous mettons tous nos efforts en ce sens.

### Notre objectif :

**Continuer de vous offrir un produit stable, fiable et évolutif qui satisfait vos attentes en matière d'alertes aux membres de vos services incendie.**

- ✓ 95 services incendie ont fait l'acquisition de SURVI-Mobile;
- ✓ 33 services incendie sont en test avec l'application;
- ✓ 58 % de téléphones cellulaires iPhone;
- ✓ 40 % des téléphones de type Android;
- ✓ 2 % des téléphones de type « Flip »;
- ✓ 2140 cellulaires en fonction;
- ✓ 391 cellulaires en tests.

### Pour un total de 2531 utilisateurs!



Prenez note qu'il est toujours possible de tester l'application pendant une période déterminée avec notre service à la clientèle.

**N'hésitez donc pas à contacter les produits SURVI au : 1-866-927-9811.**

## Un support technique disponible en tout temps

Par Étienne Gagné-Nadeau, technicien informatique

**P**ar souci de qualité de service, le département technique de CAUCA dispose toujours d'une ressource technique disponible pour intervenir au niveau des systèmes informatiques en cas de besoin. Un technicien de garde est donc joignable par le département des opérations via un numéro d'urgence 24 heures sur 24. Ce technicien dispose de plusieurs outils à portée de main pour garder un œil sur l'ensemble des services informatiques ainsi que pour intervenir rapidement et efficacement, peu importe où il se trouve.

Pour ce faire, le technicien dispose d'un système de surveillance rapportant les moindres faits et gestes des divers services informatiques de CAUCA, et ce, en temps réel directement sur son téléphone cellulaire. De la température ambiante et du taux d'humidité de la salle des serveurs, allant au statut de chaque service sur chaque machine en passant même par le voltage des lignes d'urgence, tout est surveillé. Le département technique est donc alerté au moindre changement de situation. Ainsi, le technicien de garde est rapidement informé de l'état de l'ensemble des systèmes et peut intervenir immédiatement.

Il dispose également d'une connexion privée (VPN) lui permettant d'accéder à distance à tous les systèmes dans le but de poser des diagnostics sur

l'état de la situation, ou encore de prendre action afin de rétablir le bon fonctionnement des services. Ainsi, les installations radio des diverses municipalités

desservies par CAUCA sont disponibles via des connexions à distance afin de permettre un diagnostic rapide et efficace. Il en va de même pour tous les postes de prise d'appels ainsi que l'ensemble des serveurs informatiques chez CAUCA.

Les membres de l'équipe technique travaillent tous avec un ordinateur portable ; ils peuvent donc avoir leur propre environnement de travail à portée de main lorsqu'ils sont de garde. Ils disposent d'une console radio sur leur poste de travail afin de pouvoir évaluer la situation à partir du même point de vue que le département des opérations et peuvent également procéder aux tests requis lors d'interventions suite aux pannes radio. Ajouté à ces outils, les membres de l'équipe technique ont accès à une base de connaissance construite au fil des années avec énormément d'informations décrivant les systèmes en place, autant chez les clients que chez CAUCA directement.

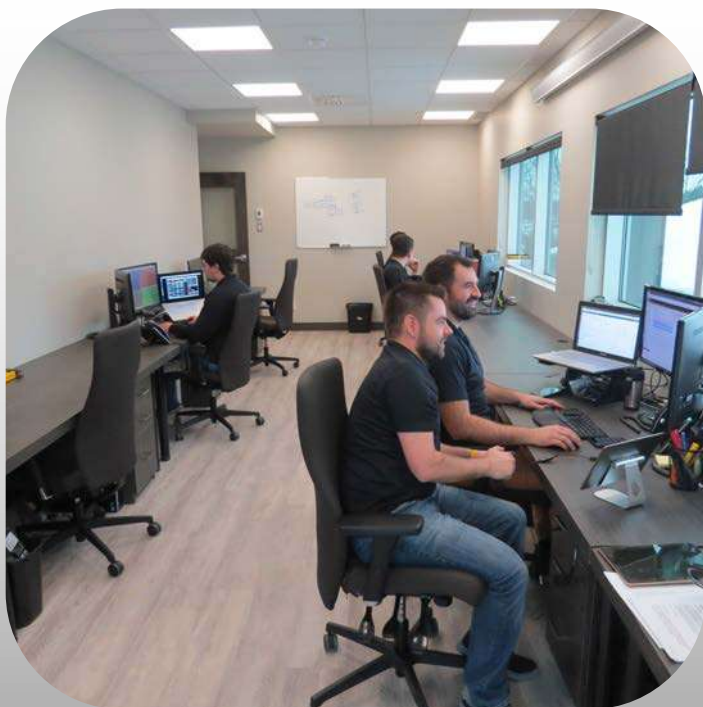
Lorsque le département des opérations place un appel vers le numéro d'urgence, un système de basculement automatique des appels permet de rejoindre le technicien de garde. Si nécessaire, le système est en mesure de rejoindre n'importe quel autre technicien. Donc, dans le cas où le technicien de garde ne serait pas en mesure de prendre l'appel, le département des opérations sera certain de toujours pouvoir parler à un membre de l'équipe technique. Une rotation du tour de garde est

## Gestion de projets pour une meilleure gestion du temps

*Par Daniel Boucher, administrateur de réseaux*

En plus du système de bascule automatique des appels, le département des opérations dispose d'un protocole à suivre en cas de panne et doit acheminer par courriel les détails de la situation à l'ensemble des membres du département technique, ce qui assure la précision et la disponibilité de l'information.

En conclusion, le support technique chez CAUCA est toujours disponible, peu importe la situation ou le moment. L'équipe technique est au courant de l'état de l'ensemble des systèmes en temps réel, jour et nuit. Les techniciens ont accès à tous les outils et à toute l'information nécessaire afin d'agir efficacement et rapidement. Tout ceci permet donc à CAUCA d'offrir à ses clients un service de qualité en tout temps.



La collaboration ainsi que le partage d'informations sont primordiaux au sein d'une organisation. Il est alors très important pour celle-ci de se prémunir de bons systèmes de collecte et de suivi de demandes. Ces systèmes permettent d'aider les utilisateurs, le support technique et les développeurs à coordonner l'ensemble des tâches à accomplir.

Le cheminement d'une demande commence par un utilisateur. Celui-ci se rend sur le portail pour y soumettre son besoin. En premier lieu, le besoin est analysé par le responsable du département et procède par la suite au classement de la demande. Il peut s'agir, par exemple, d'une demande d'amélioration, d'une correction ou d'une nouvelle fonctionnalité. Par la suite, le responsable assigne une priorité et/ou une date de remise. Une ressource est alors affectée et prendra en charge les travaux à effectuer. Des commentaires pertinents peuvent être ajoutés à la demande pour compléter l'information.

Les systèmes alimentés par toutes ces informations se transforment en base de connaissances, car ceux-ci seront consultés ultérieurement par les personnes ressources et permettent de trouver des réponses aux situations déjà vécues. Ils sont également utilisés par les gestionnaires afin de produire des rapports de productivité et confirmer si les échéanciers sont respectés.

## Un retour à Rimouski pour le 50e de l'ACSIQ

Par Louis Lacroix, directeur du service à la clientèle

**E**ncore une fois cette année, CAUCA est fier de contribuer en tant que partenaire majeur au 50e congrès annuel de l'ACSIQ qui se tiendra cette année à Rimouski.

À nouveau, nous ferons parti des exposants et le centre d'intérêt sera très orienté vers les outils technologiques. Tous nos départements, tel que les opérations, la technique, la programmation, le service à la clientèle, la radiocommunication et les produits SURVI seront sur place afin de vous informer sur nos solutions offertes.

SURVI-Mobile, SURVI-Véhiculaire, SURVI-Prévention, notre console radio, notre solution "lien IP" et le logiciel CAUCA seront présentés au kiosque des exposants de CAUCA.

11 membres de notre personnel, directeurs, superviseurs, chefs d'équipe, répartiteurs d'appels d'urgence, agents du service à la clientèle, personnel du département technique, programmeurs et coordonnateurs seront sur place afin de vous rencontrer. Nous serons à Rimouski dès

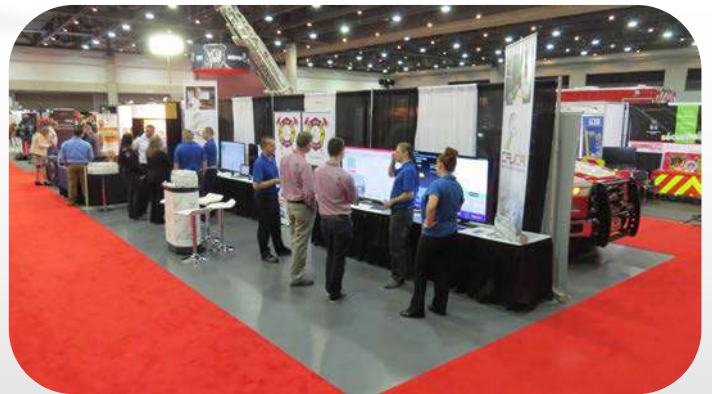
samedi matin et nous espérons vous y rencontrer en grand nombre et d'échanger avec vous.

Encore une fois, nous sommes fiers de pouvoir contribuer à l'avancement technologique du domaine de l'incendie au Québec.

Au fil des années, nos partenaires ont fait en sorte que nous avons pu offrir une diversité dans les solutions et surtout de les rendre disponibles à tous et chacun selon les réalités distinctes de leurs services incendie.

Nous serons aussi présents au banquet du samedi soir alors n'hésitez surtout pas à venir nous saluer!

Nous vous invitons également à venir nous rencontrer au kiosque de CAUCA dès dimanche soir à l'ouverture du salon d'exposition.



Congrès de l'ACSIQ 2017

**50<sup>e</sup> congrès annuel  
ACSIQ 2018**

**Du 2 au 5 juin 2018**

Préparation

Prévention

Intervention

Rétablissement



Vous avez des commentaires ou suggestions ?  
Vous désirez écrire un article dans le journal ?

N'hésitez pas à nous contacter !

Prochaine édition : Juin 2018



## NOUS CONTACTER

### Correspondance

Journal CAUCActualité  
14200, boulevard Lacroix, C.P. 83  
Saint-Georges, QC  
G5Y 5C4

### Téléphone

1-418-228-8750  
1-800-463-8812

### Courriel

[caucactualite@cauca.ca](mailto:caucactualite@cauca.ca)

### Équipe de direction

**Daniel Veilleux**  
*Directeur général*

**Jacynthe Poulin**  
*Directrice des opérations*

**Louis Lacroix**  
*Directeur du service  
client*

**Mario Vallières**  
*Directeur des  
technologies*

**Alex Bernier**  
*Directeur des  
ressources humaines  
Directeur général  
CCS-CA*

**Louise Thibodeau**  
*Directrice des finances*

### Équipe de production

**Jacynthe Poulin**  
*Chargée de projet*

**Claudia Paquet-Genesse**  
*Infographie, publication  
et mise en ligne*