

Projets de règlement

Projet de règlement

Loi sur la sécurité civile
(L.R.Q., c. S-2.3)

Normes, spécifications et critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence

Avis est donné par les présentes, conformément aux articles 10 et 11 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), que le « 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 », dont le texte apparaît ci-dessous, pourra être édicté par le gouvernement à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de la présente publication.

Ce projet établit les normes, les spécifications et les critères de qualité qu'un centre d'urgence 9-1-1 doit respecter afin d'obtenir un certificat de conformité ainsi que certaines normes et spécifications et certains critères de qualité qu'un centre secondaire d'appels d'urgence, à l'exception d'un centre de communication santé, doit respecter.

À ce jour, l'étude de ce dossier révèle peu d'impact sur les citoyens et sur les entreprises, en particulier les PME.

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à M. Jean-François Bouchard, chef du Service de l'analyse et des politiques à la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie du ministère de la Sécurité publique, 2525, boulevard Laurier, 6^e étage, Québec (Québec) G1V 2L2, au numéro de téléphone 418 643-9242 ou par télécopieur au numéro 418 646-6960.

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler à ce sujet est priée de les faire parvenir par écrit, avant l'expiration de ce délai de 60 jours, à monsieur Jacques P. Dupuis, ministre de la Sécurité publique, 2525, boulevard Laurier, 5^e étage, Québec (Québec) G1V 2L2.

Le ministre de la Sécurité publique,
JACQUES P. DUPUIS

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

Loi sur la sécurité civile
(L.R.Q., c. S-2.3, a. 52.4; 2008, c. 18, a. 108)

CHAPITRE I APPLICATION

1. Le présent règlement détermine les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1. Il détermine également certaines normes et spécifications ainsi que certains critères de qualité applicables aux centres secondaires d'appels d'urgence, à l'exception des centres de communication santé au sens de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (L.R.Q., c. S-6.2).

CHAPITRE II LOCALISATION, IDENTIFICATION ET ACCÈS AU CENTRE D'URGENCE 9-1-1

2. Un centre d'urgence 9-1-1 ne doit pas être situé dans une zone industrielle ou dans un autre lieu comportant des risques connus de sinistre, tel que défini à l'article 2 de la Loi sur la sécurité civile (L.R.Q., c. S-2.3).

Toutefois, un centre existant le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent règlement*), qui est situé dans une zone industrielle ou dans un autre lieu comportant les risques visés au premier alinéa, doit évaluer ces risques et prévoir, le cas échéant, des mesures compensatoires.

Dans le cas où une modification à un règlement de zonage ou la survenance d'un événement particulier a pour effet qu'un centre se situe dans une zone industrielle ou dans un autre lieu comportant des risques de sinistres, le centre doit procéder à l'évaluation des risques et prévoir, le cas échéant, des mesures compensatoires.

3. Un centre d'urgence 9-1-1 ne doit pas être identifié, à l'extérieur ou à l'intérieur du bâtiment où il est situé. Il ne doit pas inscrire son adresse dans les bottins téléphoniques ou sur aucun autre support.

4. Un centre d'urgence 9-1-1 doit prévoir des mesures de sécurité et de protection contre l'intrusion dont notamment :

1° limiter, aux seules personnes qui y sont autorisées, l'accès aux locaux utilisés pour le traitement des appels d'urgence ainsi qu'à ceux utilisés pour l'équipement nécessaire à ses opérations;

2° tenir un registre des heures d'entrée et de sortie des fournisseurs et des visiteurs qui ont accès à ces locaux et s'assurer qu'ils soient accompagnés ou sous surveillance constante durant leur visite.

Toutefois, le centre d'urgence 9-1-1 peut, si la sécurité n'est pas compromise, permettre à un fournisseur ou à un visiteur d'accéder aux locaux visés au paragraphe 1° du premier alinéa sans être accompagnés ou sous surveillance constante.

CHAPITRE III BÂTIMENT ET ÉQUIPEMENTS

SECTION I BÂTIMENT

5. Un centre d'urgence 9-1-1 doit :

1° être situé dans un bâtiment qui, au moment de son installation, respecte les normes applicables aux bâtiments de protection civile, selon la définition rendue applicable par le chapitre 1 du Code de construction, édicté par le décret numéro 953-2000 du 26 juillet 2000;

2° s'assurer que le bâtiment dans lequel il est situé respecte ces normes s'il subit des transformations majeures;

3° être situé dans un bâtiment muni d'un système de détection et d'alarme incendie, de détecteur de chaleur, de fumée et de monoxyde de carbone ainsi que du matériel d'extinction des incendies;

4° disposer de son propre système de chauffage, de ventilation et de climatisation.

6. Les locaux utilisés pour le traitement des appels d'urgence ainsi que ceux utilisés pour l'équipement nécessaire aux opérations d'un centre d'urgence 9-1-1 doivent être situés aux étages d'un bâtiment.

Ces locaux doivent :

1° disposer d'une alimentation électrique continue et ininterrompue comprenant notamment des circuits électriques dédiés, un bloc d'alimentation sans coupure, une génératrice fonctionnelle en tout temps et une prise externe pour une génératrice;

2° être munis de matériel d'extinction des incendies afin d'assurer la protection de l'équipement informatique et électronique.

Le centre doit mettre à l'essai trimestriellement son système d'alimentation électrique ainsi que sa génératrice.

SECTION II ÉQUIPEMENTS

7. Un centre d'urgence 9-1-1 et un centre secondaire d'appels d'urgence doivent :

1° disposer de l'équipement téléphonique et informatique permettant de recevoir et de traiter l'information fournie par le Service public d'appel d'urgence;

2° s'assurer que les composantes de leurs systèmes téléphonique et informatique sont en tout temps synchronisées avec l'heure officielle, déterminée par le Conseil national de recherches du Canada.

8. Un centre d'urgence 9-1-1 doit :

1° disposer d'au moins 2 points d'accès distinct au bâtiment pour les entrées de câbles téléphoniques;

2° disposer de lignes téléphoniques suffisantes pour répondre aux appels d'urgence qu'il reçoit;

3° s'assurer que ses lignes téléphoniques sont inscrites, par son fournisseur de service téléphonique, au programme d'Accès prioritaire à la composition (APC) d'Industrie Canada;

4° équiper chaque poste de travail des préposés au traitement des appels d'urgence d'un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) ou d'un dispositif intégré au système de cartes d'appels, afin de répondre aux appels des personnes malentendantes ainsi que tester ces appareils ou ces dispositifs hebdomadairement;

5° avoir accès à un service multilingue;

6° disposer d'un système de mise en file d'attente téléphonique avec message d'attente;

7° permettre l'accès en tout temps, pour chaque poste de travail des préposés au traitement des appels d'urgence, à des outils géomatiques notamment pour la recherche d'adresses et de lieux, la recherche par coordonnées spatiales, l'analyse spatiale et cartographique ainsi que pour la réception, le traitement et le transfert de l'information géographique reliée à un événement;

8° mettre en place des outils de protection informatique contre les attaques extérieures.

CHAPITRE IV NIVEAU DE SERVICE

SECTION I QUALITÉ DU SERVICE

9. Un centre d'urgence 9-1-1 doit assurer en tout temps une présence minimale de 2 préposés au traitement des appels d'urgence, dont un responsable des opérations.

10. Un centre d'urgence 9-1-1 et un centre secondaire d'appels d'urgence doivent :

1° offrir le service d'appels d'urgence tous les jours de la semaine, 24 heures par jour;

2° s'assurer que tous les appels d'urgence sont répondus en français ou en anglais, le cas échéant;

3° sur une base mensuelle, répondre aux appels d'urgence en moins de 10 secondes dans au moins 90 % des cas, à moins que des circonstances particulières justifient un délai plus long.

Le temps de traitement moyen des appels filaires transitant par le Service public d'appel d'urgence et acheminé par le centre d'urgence 9-1-1 à un centre secondaire d'appels d'urgence doit être d'au plus 60 secondes.

11. Un centre d'urgence 9-1-1 et un centre secondaire d'appels d'urgence auquel le centre d'urgence transfère principalement des appels d'urgence et les informations géographiques s'y rattachant, le cas échéant, doivent conclure des protocoles d'entente afin de déterminer, pour chaque type d'événement, les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures opérationnelles afférentes.

12. Un centre d'urgence 9-1-1 doit s'assurer, pour tous les appels d'urgence qu'il reçoit, qu'une carte d'appel est produite et qu'elle contient notamment, lorsqu'ils sont disponibles, les renseignements suivants :

1° les coordonnées de l'appelant;

2° la date de l'appel;

3° l'endroit de l'événement;

4° l'heure de l'appel entrant au centre d'urgence 9-1-1;

5° la nature de l'appel;

6° les informations descriptives et géographiques utilisées pour localiser l'appelant;

7° le nom de l'intervenant à qui a été transmis l'appel.

13. Un centre d'urgence 9-1-1 doit :

1° avoir un système d'enregistrement et de conservation des appels d'urgence en mode vocal et des cartes d'appels relatives à ceux-ci et conserver ces enregistrements et cartes d'appels au moins 38 mois suivant la date de réception de ces appels;

2° mettre en place une procédure pour s'assurer de la qualité des services rendus à la population et aux intervenants qu'il a interpellés, qui prévoit notamment la vérification de cartes d'appels ainsi que l'écoute d'enregistrements d'appels;

3° s'assurer de l'intégrité de la chaîne de possession des enregistrements et des cartes d'appels.

14. Un centre d'urgence 9-1-1 doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des renseignements qu'il détient.

15. Un centre d'urgence 9-1-1 doit mettre en place une procédure de traitement des plaintes. Cette procédure prévoit notamment que la réponse à une plainte doit être fournie dans un délai de 20 jours ouvrables, ou à défaut, que la personne qui a soumis la plainte doit être informée dans ce délai d'une date de réponse.

Le centre doit tenir un registre des plaintes contenant notamment le nombre et le motif des plaintes reçues ainsi que le fondement de la plainte, le cas échéant.

16. Un centre d'urgence 9-1-1 doit tenir un registre des intrusions, des tentatives d'intrusion et des transactions informatiques non autorisées ainsi qu'un registre des accès à distance à ses systèmes téléphoniques et informatiques.

SECTION II CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS

17. Afin d'assurer la continuité de ses opérations, un centre d'urgence 9-1-1 doit :

1° établir et maintenir à jour un plan de relève et un plan d'urgence en cas de sinistre;

2° implanter un programme d'entretien préventif.

18. Le plan de relève d'un centre d'urgence 9-1-1 contient notamment :

1° l'identification d'un centre de relève fonctionnel qui est en mesure de respecter les dispositions des chapitres II, III, de la section I du chapitre IV ainsi que du chapitre V du présent règlement;

2° les mesures à prendre lors de débordement d'appels;

3° la procédure relative au transfert des lignes téléphoniques du centre d'urgence 9-1-1 à son centre de relève ainsi qu'au rétablissement des opérations;

4° la procédure de relève pour assurer à court, à moyen et à long terme la continuité des opérations de prise, de traitement, de transfert et d'enregistrement des appels;

5° les coordonnées des centres secondaires d'appels d'urgence et des intervenants qui pourraient être interpellés par le centre d'urgence 9-1-1;

6° les consignes relatives à la mise en œuvre et à l'exécution du plan pour les responsables en service et les membres du personnel.

Le centre doit informer tous les membres de son personnel du contenu de ce plan. Il doit effectuer trimestriellement des exercices permettant de tester son application en vérifiant notamment la fonctionnalité de son centre de relève.

Le centre doit également tenir un registre où sont inscrits les résultats de ces vérifications et les dates auxquelles elles ont été effectuées.

19. Le plan d'urgence en cas de sinistre d'un centre d'urgence 9-1-1 contient notamment :

1° les procédures à suivre selon la situation d'urgence, y compris une procédure d'évacuation et des mesures de confinement;

2° les coordonnées des intervenants d'urgence de la municipalité où il est situé;

3° les consignes relatives à la mise en œuvre et à l'exécution du plan pour les responsables en service et les membres du personnel;

4° l'emplacement des extincteurs portatifs et des autres équipements de protection des incendies;

5° les trajets d'évacuation jusqu'aux points de rassemblement situés à l'extérieur;

6° la procédure d'urgence applicable à son centre de relève.

Le centre doit informer tous les membres de son personnel du contenu de ce plan et effectuer, 2 fois par année, des exercices pour tester son application.

20. Le programme d'entretien préventif doit prévoir des inspections périodiques pour assurer le fonctionnement de l'équipement et de tout système que le centre d'urgence 9-1-1 utilise, y compris ceux de son centre de

relève, ainsi que la tenue d'un registre où sont inscrits les bris d'équipement et les réparations effectuées sur ces équipements et ces systèmes.

Le centre doit, dans les plus brefs délais, informer le ministre de la Sécurité publique de toute défectuosité ou de tout dérangement perturbant ses opérations.

CHAPITRE V RESSOURCES HUMAINES

SECTION I CONDITIONS POUR OCCUPER UN EMPLOI

21. Un centre d'urgence 9-1-1 doit exiger, avant l'embauche, que chaque postulant qualifié pour le poste de préposé au traitement des appels d'urgence se soumette à un examen médical pour déterminer s'il possède les capacités requises pour occuper un tel emploi. L'examen médical vise à vérifier notamment l'acuité visuelle et auditive, la stabilité psychologique et le niveau de tolérance au stress du candidat.

Le centre peut, en tout temps, demander qu'un préposé au traitement des appels d'urgence se soumette à un examen médical, s'il a des motifs raisonnables de croire à un changement ayant un lien avec les capacités requises pour occuper cet emploi.

SECTION II FORMATION

22. Un centre d'urgence 9-1-1 doit s'assurer que les préposés au traitement des appels d'urgence reçoivent une formation initiale théorique et pratique d'une durée minimale de 100 heures.

Cette formation porte notamment sur :

1° les rôles et les responsabilités du préposé au traitement des appels d'urgence;

2° le service à la clientèle;

3° la téléphonie et l'informatique;

4° les équipements utilisés par le centre d'urgence 9-1-1, autres que la téléphonie et l'informatique;

5° le traitement de l'information géographique et les concepts de base en géomatique;

6° la technique de rédaction d'une carte d'appel;

7° la confidentialité des renseignements;

8° le langage à utiliser;

- 9° la définition d'une urgence;
- 10° le fonctionnement du réseau 9-1-1;
- 11° la gestion des situations difficiles;
- 12° la gestion du stress;
- 13° les ressources mises à leur disposition;
- 14° les modes opérationnels;
- 15° les lois qui régissent les pratiques et les protocoles d'entente.

Le centre s'assure que les préposés au traitement des appels d'urgence ainsi que les responsables des opérations reçoivent, au moins 2 jours par année, une formation continue relative à leur travail.

23. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

51992