

Projets de règlement

Projet de règlement

Loi sur la sécurité civile
(chapitre 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 (chapitre R-18.1), que le projet de 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 45 jours à compter de la présente publication.

Ce projet de règlement détermine les normes, les spécifications et les critères de qualité que doit respecter un centre d'urgence 9-1-1 afin d'obtenir un certificat de conformité et prévoit ceux applicables aux centres secondaires d'appels d'urgence qui sont des centres de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police.

Ce règlement n'a pas de répercussions sur les citoyens et les entreprises, en particulier les PME.

Des renseignements additionnels concernant ce projet de règlement peuvent être obtenus en s'adressant à monsieur Adi Jakupović, directeur du 9-1-1 et des télécommunications d'urgence, Direction générale de la sécurité incendie et des télécommunications d'urgence, ministère de la Sécurité publique, adresse électronique: adi.jakupovic@msp.gouv.qc.ca.

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler au sujet de ce projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit, avant l'expiration du délai de 45 jours indiqué ci-dessus, à monsieur Éric Drouin, secrétaire général, ministère de la Sécurité publique, Tour des Laurentides, 5^e étage, 2525, boulevard Laurier, Québec (Québec) G1V 2L2, adresse électronique: eric.drouin@msp.gouv.qc.ca, télécopieur: 418 643-3500.

Le ministre de la Sécurité publique,
FRANÇOIS BONNARDEL

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
(chapitre S-2.3, a. 52.4)

SECTION I APPLICATION

1. Le présent règlement s'applique à un centre d'urgence 9-1-1 et à un centre secondaire d'appels d'urgence qui est un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police.

SECTION II BÂTIMENT ET ÉQUIPEMENTS

2. Un centre ne doit pas être établi dans une zone industrielle ou dans un autre lieu qui présente un risque connu de sinistre.

Dans le cas où une modification à un règlement de zonage ou l'identification d'un nouveau risque a pour effet qu'un centre se situe dans un lieu visé au premier alinéa, une appréciation du risque doit être effectuée et, s'il y a lieu, des mesures d'atténuation des conséquences qu'un sinistre pourrait causer doivent être prises.

3. Un centre ne doit pas être identifié à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment dans lequel il est établi. L'adresse géographique d'un centre est confidentielle et l'exploitant du centre doit prendre les moyens raisonnables pour s'assurer qu'elle le demeure.

4. L'exploitant d'un centre doit, au moment où ce dernier s'établit dans un bâtiment ou lorsque celui-ci subit des transformations ou un agrandissement pour lesquels un permis est nécessaire, s'assurer que le bâtiment respecte les normes applicables à ce type de bâtiment, dont celles relative à la sécurité incendie.

Le bâtiment doit en outre être muni des équipements suivants :

- 1^o un système de détection et d'alarme incendie;
- 2^o un détecteur de chaleur ou de fumée et un détecteur de monoxyde de carbone;
- 3^o du matériel d'extinction des incendies.

5. Les emplacements utilisés pour le traitement des communications d'urgence et pour la conservation de l'équipement nécessaire aux opérations d'un centre doivent être accessibles en tout temps et ne pas être situés au sous-sol d'un bâtiment.

En outre, ils doivent disposer :

1^o de matériel d'extinction des incendies;

2^o d'un système en mesure de fournir une alimentation électrique ininterrompue comprenant notamment des circuits électriques dédiés uniquement au centre, un bloc d'alimentation sans coupure, une génératrice fonctionnelle en tout temps et un autre dispositif permettant la connexion d'une génératrice ou, à défaut, une deuxième génératrice.

6. Les emplacements utilisés pour le traitement des communications d'urgence ou pour la conservation des serveurs doivent être dotés de systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation.

Ces emplacements doivent permettre l'accès au contrôle de ces systèmes. De plus, les emplacements utilisés pour le traitement des communications d'urgence doivent être munis d'un système permettant la fermeture des entrées d'air.

7. Le système d'alimentation électrique d'un centre doit être testé trimestriellement, avec la charge des équipements nécessaires à ses opérations, afin de s'assurer que celles-ci ne puissent en aucun cas être interrompues.

8. La sécurité des opérations d'un centre doit être encadrée par une politique contenant minimalement :

1^o les mesures de sécurité opérationnelles d'accès des employés, des visiteurs et des fournisseurs aux emplacements utilisés pour le traitement des communications d'urgence et pour la conservation de l'équipement nécessaire aux opérations ainsi que celles d'identification et d'enregistrement des visiteurs et des fournisseurs;

2^o les mesures de sécurité physiques permettant d'assurer la protection des personnes, des lieux et des équipements nécessaires aux opérations;

3^o les mesures de sécurité logiques permettant de s'assurer, notamment, de l'intégrité et de la disponibilité de l'information conservée et, le cas échéant, de la confidentialité des renseignements recueillis.

9. Un centre doit être pourvu de l'équipement nécessaire lui permettant de recevoir et de traiter toutes les communications d'urgence qu'il reçoit.

Cet équipement doit permettre d'acheminer une communication d'urgence transitant par le réseau 9-1-1 en utilisant ce réseau. Dans les autres cas, les moyens technologiques disponibles permettant de traiter les communications de la manière la plus efficace possible doivent être utilisés.

L'équipement doit inclure des outils géomatiques en nombre suffisant, fonctionnels et accessibles en tout temps, permettant notamment la recherche d'adresses et de lieux, la recherche par coordonnées spatiales, l'analyse spatiale et cartographique de même que le traitement et la transmission de l'information géographique liée à un événement.

10. Les systèmes de télécommunication et informatiques d'un centre doivent être synchronisés en tout temps avec le protocole sécurisé de diffusion du temps utilisé par le réseau 9-1-1.

11. Un programme d'entretien préventif comprenant des inspections périodiques doit être mis en place afin de s'assurer du fonctionnement de l'équipement nécessaire aux opérations d'un centre, de ses systèmes, de même que ceux de son centre de relève identifié dans le plan de relève conformément au paragraphe 1^o du premier alinéa de l'article 23.

SECTION III TRAITEMENT DES COMMUNICATIONS D'URGENCE

12. Le service de communication d'urgence doit être offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Un nombre suffisant de préposés au traitement des communications d'urgence doit être présent en tout temps afin de répondre à toutes les communications d'urgence. Ce nombre ne peut être inférieur à 2.

13. Toutes les communications d'urgence doivent être répondues en français ou en anglais, selon le cas. Les communications d'urgence dans une autre langue doivent être traitées au moyen d'un service multilingue, d'un traducteur intégré ou de tout autre moyen permettant de les traiter.

14. Le temps moyen de traitement pour acheminer un appel d'urgence transitant par le réseau 9-1-1 d'un centre d'urgence 9-1-1 à un centre secondaire d'appels d'urgence doit être d'au plus 60 secondes.

Les autres formes de communication d'urgence doivent être acheminées au centre secondaire d'appels d'urgence dans les meilleurs délais.

15. Sur une base mensuelle, les communications d'urgence doivent être répondues en moins de 10 secondes dans au moins 90 % des cas, à moins que des circonstances particulières justifient un délai plus long.

16. Une carte d'événement doit être remplie pour chaque communication d'urgence reçue dans un centre d'urgence 9-1-1, selon les directives de ce centre, et indiquant notamment les renseignements suivants, s'ils sont disponibles :

1^o le nom et le numéro de téléphone de la personne à l'origine de la communication;

2^o la date et l'heure auxquelles la communication a été reçue au centre;

3^o le type d'événement;

4^o les informations descriptives et géographiques utilisées pour localiser l'événement et, si pertinent, la personne à l'origine de la communication;

5^o le centre secondaire d'appels d'urgence ou l'autre centre d'urgence 9-1-1 auquel la communication a été acheminée.

Lorsque plusieurs communications d'urgence sont reçues pour un même événement, une seule carte d'événement peut alors être remplie.

17. Une carte d'événement doit également être remplie pour chaque communication d'urgence reçue par un centre secondaire d'appels d'urgence qui est un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police. Chaque carte doit indiquer la date et l'heure auxquelles a été reçue la communication ainsi que tous les autres renseignements disponibles en lien avec le traitement de celle-ci.

18. Un enregistrement de chaque communication d'urgence ainsi que chaque carte d'événement remplie doivent être conservés pour une période d'au moins 38 mois suivant la date de réception de la communication.

19. L'exploitant d'un centre d'urgence 9-1-1 doit conclure un protocole opérationnel avec les exploitants des centres secondaires d'appels d'urgence à qui les communications d'urgence sont habituellement acheminées afin de déterminer, pour chaque type d'événement, les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures afférentes.

Des protocoles de collaboration doivent être conclus lorsque des centres d'urgence 9-1-1 rendent des services sur des territoires limitrophes.

20. La qualité des services rendus par un centre à la population, aux autres centres et aux intervenants avec qui il a communiqué doit faire l'objet d'un processus de vérification interne visant à faire l'évaluation de communications d'urgence qui y ont été traitées et de cartes d'événement. Ce processus doit indiquer clairement les critères d'évaluation qui seront considérés et il doit prévoir que soient consignées par écrit toutes les informations relatives aux vérifications effectuées.

21. Le traitement des plaintes dont un centre fait l'objet doit être encadré par une procédure, laquelle doit notamment prévoir que toute plainte doit être répondue au plus tard dans les 20 jours ouvrables suivant sa réception.

S'il existe un motif sérieux faisant en sorte qu'il n'est pas possible de répondre à la plainte à l'intérieur de ce délai, celui-ci peut être prolongé d'une période n'excédant pas 10 jours ouvrables. Un avis doit alors être donné au plaignant dans le délai prévu au premier alinéa.

Toute plainte doit être inscrite dans un registre qui doit indiquer notamment les motifs de la plainte de même que les suites qui y ont été données.

22. L'exploitant d'un centre doit veiller au respect de la confidentialité des renseignements recueillis et exiger un engagement écrit à cet effet de toute personne qui a accès à ces renseignements, dont les membres du personnel du centre.

SECTION IV CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS D'UN CENTRE

23. La continuité des opérations d'un centre doit être assurée au moyen d'un plan de relève dans le cas où il n'est plus en mesure d'opérer efficacement, notamment parce que le nombre de communications d'urgence qu'il reçoit dépasse sa capacité ou pour toute autre raison affectant son fonctionnement. Ce plan doit prévoir, au moins, des procédures et des mesures relatives :

1^o à l'identification d'au moins un centre de relève situé à plus de 1 km du centre en mesure de respecter les dispositions du présent règlement lorsqu'il supplée au centre;

2^o au transfert d'une partie ou de la totalité du traitement des communications d'urgence du centre à son centre de relève et au retour du traitement des communications au centre;

3^o à la continuité à court, moyen et long terme des opérations de traitement des communications d'urgence;

4° à la transmission d'avis aux personnes et aux organismes dont les activités peuvent être concernées par le transfert d'une partie ou de la totalité du traitement des communications vers un centre de relève;

5° au traitement des communications d'urgence en cas d'incapacité du centre de relève;

6° à la mise en œuvre du plan et à son exécution, à l'intention des membres du personnel des centres concernés.

Le plan de relève doit en outre contenir les coordonnées des autres centres et des intervenants avec qui le centre communique habituellement ou avec qui des protocoles ont été conclus en vertu de l'article 19.

24. Les procédures et les mesures prévues aux paragraphes 2° et 3° du premier alinéa de l'article 23 doivent encadrer :

1° le transfert des lignes du réseau 9-1-1, des lignes administratives d'urgence et de la radiophonie entre le centre et le centre de relève;

2° la prise en charge, par le centre de relève, des communications d'urgence et la capacité de ce dernier à en effectuer la répartition;

3° la redondance des systèmes d'enregistrement des communications d'urgence et des cartes d'événement.

Ces procédures et ces mesures doivent faire l'objet d'un exercice trimestriel démontrant qu'elles sont fonctionnelles et efficaces pendant au moins une heure et au cours duquel au moins deux préposés au traitement des communications d'urgence sont présents au centre de relève.

25. Un centre doit être pourvu d'un plan d'urgence prévoyant :

1° les procédures détaillées devant être suivies selon la situation d'urgence, notamment en cas d'évacuation ou de confinement, et un exercice annuel pour les mettre en œuvre;

2° l'emplacement des extincteurs portatifs et des autres équipements de protection des incendies ou de secours;

3° les consignes relatives à sa mise en œuvre et à son exécution pour les responsables de services et les autres membres du personnel;

4° les coordonnées des autres intervenants d'urgence de la municipalité dans laquelle il est établi.

Pour l'application du présent article, un plan d'urgence fait en application d'une autre loi tient lieu du plan d'urgence prévu par le présent règlement, pourvu qu'il prévoit les éléments prévus au premier alinéa.

26. Le plan de relève et le plan d'urgence doivent être portés à la connaissance des membres du personnel du centre.

27. L'exploitant d'un centre ou la personne alors en autorité doit, dans les plus brefs délais, aviser le ministre de toute situation qui met en péril les opérations du centre, notamment lorsque les communications d'urgence reçues au centre ne peuvent toutes être traitées.

SECTION V EMBAUCHE ET FORMATION

28. Les préposés au traitement des communications d'urgence, lors de l'embauche et en cours d'emploi, doivent posséder les capacités et les qualités requises pour occuper un tel emploi.

29. Les préposés au traitement des communications d'urgence doivent suivre une formation initiale conformément au plan de formation du centre.

Le plan doit prévoir des formations portant sur les matières suivantes :

1° les rôles et les responsabilités des préposés au traitement des communications d'urgence;

2° le service à la clientèle, dont le langage à utiliser;

3° la téléphonie, la radiophonie et l'informatique;

4° le traitement de l'information géographique et les concepts de base en géomatique;

5° la rédaction d'une carte d'événement;

6° la confidentialité des renseignements;

7° la sécurité de l'information;

8° la notion d'urgence;

9° le fonctionnement général du réseau 9-1-1, dont le transfert des communications d'urgence à l'extérieur de la province;

10° la gestion des situations difficiles et du stress;

11° les ressources mises à la disposition des employés;

12° les procédures opérationnelles;

13° les normes légales, les directives, les guides et les protocoles d'entente qui régissent les fonctions des préposés au traitement des communications d'urgence;

14° tout autre sujet en lien avec les fonctions liées au traitement des communications d'urgence.

Les membres du personnel affecté au traitement des communications d'urgence doivent suivre une formation continue d'au moins 14 heures par année relativement à leurs fonctions.

Tout manquement constaté en application des articles 20, 21 et 22 doit faire l'objet d'une formation continue auprès des membres concernés du personnel.

SECTION VI

DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

30. Sous réserve des articles 31 et 32, un centre secondaire d'appels d'urgence qui est un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police a jusqu'au 1^{er} janvier 2026 pour se conformer aux dispositions du présent règlement.

31. Le premier alinéa de l'article 2 ne s'applique pas à un centre d'urgence 9-1-1 certifié établi avant le 30 décembre 2010 dans un lieu qui y est visé et à un centre secondaire d'appels d'urgence qui est un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police qui est établi dans un tel lieu avant le 1^{er} janvier 2024.

Toutefois, une appréciation du risque doit être effectuée et des mesures d'atténuation des conséquences qu'un sinistre pourrait causer doivent être prises.

32. Le premier alinéa de l'article 5 ne s'applique pas à un centre dont les emplacements utilisés pour la conservation de l'équipement nécessaire à ses opérations sont situés dans le sous-sol d'un bâtiment le 1^{er} janvier 2024, à la condition que des mesures permettent d'assurer la continuité des opérations du centre en cas d'atteinte à cet équipement.

33. Le présent règlement remplace 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 (chapitre S-2.3, r. 2).

34. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} janvier 2024.

80334