

Déposé le : 2012-12-06

Secrétaire: *[Signature]* CAT-009

Date

Nom
Titre
Municipalité
Adresse
Ville

Madame ou Monsieur

Le 30 décembre 2010 entraînent en vigueur 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 de même que les nouvelles dispositions de la Loi sur la Sécurité civile concernant les centres d'appels d'urgence 9-1-1 (CU 9-1-1) du Québec.

Il est à noter que ces derniers ont jusqu'au 30 décembre 2012 pour se conformer aux exigences dudit règlement et recevoir un certificat de conformité émis par le ministre de la Sécurité publique.

Les principaux objectifs de l'encadrement légal de ces centres d'appels sont de normaliser les façons de faire, d'améliorer la qualité des bâtiments, des équipements et des applications informatiques utilisées afin d'accroître la qualité des services et ainsi réduire les délais d'intervention des services d'urgence.

Par ailleurs, en vertu du premier paragraphe de l'article 52.1 de la Loi sur la sécurité civile :

« Toute municipalité locale doit, afin de répondre aux appels d'urgence sur son territoire, s'assurer des services d'un centre d'urgence 9-1-1 ayant obtenu un certificat de conformité conformément à la présente section. »

...2

Le processus de certification des CU 9-1-1 est engagé. À ce jour, deux centres d'appels ont déjà obtenu leur certification alors que la majorité des autres ont transmis au ministre de la Sécurité publique une demande pour entamer le processus.

L'Équipe 9-1-1 a été constituée au sein du ministère de la Sécurité publique de façon à veiller à l'application du règlement tout en accompagnant les centres d'urgence vers l'obtention d'un certificat de conformité. De plus, pour faciliter la compréhension des différents articles du règlement, le « Guide sur la réglementation à l'intention des centres d'urgence 9-1-1 et de certains centres secondaires d'appel d'urgence » a été élaboré et distribué à l'ensemble des CU 9-1-1.

Il est important de rappeler qu'un CU 9-1-1 doit d'abord adresser au ministre une demande écrite de certification accompagnée des documents requis. Par la suite, des membres de l'Équipe du 9-1-1 effectuent une visite préparatoire afin de répondre aux questions spécifiques des responsables de l'organisation, d'établir un premier constat et de déterminer la logistique entourant la réalisation de l'audit.

Tel que mentionné précédemment, il revient à la municipalité d'offrir le service d'appels d'urgence aux citoyens de son territoire. Nous vous encourageons donc à communiquer avec le CU 9-1-1 qui assure le traitement des appels d'urgence dans votre municipalité afin d'être au fait de l'état d'avancement de sa démarche visant à obtenir un certificat de conformité avant le 30 décembre 2012.

Pour de plus amples renseignements à propos du cadre législatif et réglementaire, du processus de certification ou pour toute autre question, n'hésitez pas à communiquer avec l'Équipe du 9-1-1 à l'adresse suivante : [msp911@mSP.gouv.qc.ca](mailto:mSP911@mSP.gouv.qc.ca) ou avec votre direction régionale de la sécurité civile et de la sécurité incendie.

Veillez agréer, Madame ou Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le directeur régional,

Jacques Bélanger