

2-0 Pratiques d'excellence des centres de traitement des demandes



2-0 Pratiques d'excellence des centres de traitement des demandes

2-1 Activités proactives de sensibilisation du public, d'éducation et de prévention des dommages

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes de localisation dispose d'un programme proactif de sensibilisation du public, d'éducation et de prévention des dommages.

Description de la pratique : Le centre met l'accent sur la nécessité de vérifier avant de creuser, afin de sensibiliser les intervenants à la responsabilité de protéger les travailleurs, le public et l'intégrité de l'infrastructure enfouie, de favoriser une approche coopérative entre les propriétaires des infrastructures souterraines et les excavateurs en matière de prévention des dommages des infrastructures souterraines et de promouvoir le service qu'il fournit.

Les activités courantes du centre comprennent : des articles promotionnels; de la publicité dans les médias; la participation à des colloques sur la sécurité, à des salons professionnels; les programmes de sensibilisation auprès des excavateurs; la distribution de matériel éducatif qui décrit la façon dont le centre fonctionne; le maintien d'une base de données sur les excavateurs actifs; la médiation entre les attentes des propriétaires d'infrastructures souterraines et des excavateurs, et la participation aux comités locaux de prévention des dommages, etc.

2-2 Zone géographique clairement définie

Énoncé de pratique : Un centre de traitement des demandes de localisation dessert une province de sorte qu'un excavateur ou toute autre personne n'a qu'une demande à faire afin d'obtenir la localisation des infrastructures souterraines de tous les propriétaires d'infrastructures souterraines qui sont membres du centre.

Description de la pratique : Tous ceux qui y font une demande reçoivent des services conviviaux puisque le Centre de traitement des demandes de localisation dessert une région géographique clairement définie, sans chevaucher les zones desservies par les centres de l'extérieur de la province. Ainsi, toute personne qui prévoit creuser le sol se voit offrir un guichet unique pour ses demandes de localisation.

Il y a deux exigences auxquelles le centre doit satisfaire afin d'être considéré comme ayant mis en œuvre cette pratique d'excellence :

- le service permet à un excavateur d'utiliser un guichet unique pour présenter un avis d'intention d'excaver, d'en faire le suivi, et d'aviser les propriétaires d'infrastructures souterraines touchés par les travaux;
- le service permet à un propriétaire d'infrastructures souterraines de se joindre à un seul centre et de recevoir tous les avis appropriés.

2-3 Entente formelle avec les membres

Énoncé de pratique : Chaque membre du centre de traitement des demandes respecte une entente écrite qui indique les droits et les responsabilités du centre et des membres du centre.

Description de la pratique : Les modalités du service fourni par le centre et les obligations des membres sont établies dans un formulaire d'entente de service ayant force d'obligation, que doivent signer les deux parties. Ce formulaire a pour objectif d'énoncer les obligations juridiques et les modalités de service de chacune des parties dans un contrat standard que tous les membres doivent signer. Cette entente ne devrait pas être restrictive et ne devrait pas constituer un obstacle infranchissable à sa signature par les propriétaires d'infrastructures.

2-4 Gouvernance du centre de traitement des demandes de localisation

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes de localisation est gouverné par un conseil d'administration, selon les suggestions des intervenants.

Description de la pratique : Pour s'assurer qu'un centre fonctionne à l'avantage de la collectivité entière, il est gouverné par un conseil d'administration, en fonction des suggestions des représentants des intervenants. Les intervenants sont issus de diverses industries, telles que les propriétaires d'infrastructures souterraines, les excavateurs, les concepteurs, les donneurs d'ouvrage et les représentants du gouvernement. Tous les intervenants sont représentés et connaissent leur industrie et la façon dont elle interagit avec le centre.

2-5 Numéro sans frais unique en Amérique du Nord

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes a un numéro sans frais qui fonctionne partout en Amérique du Nord.

Description de la pratique : Il n'y aura qu'un numéro de téléphone sans frais et un numéro de télécopieur sans frais pour recevoir les demandes de localisation. Ces numéros auront un accès nord-américain gratuit, ce qui signifie qu'un appelant peut téléphoner au centre ou y envoyer une télécopie sans frais peu importe où il se trouve sur le continent. Le centre de traitement des demandes maintiendra également une adresse électronique comme moyen de rechange pour recevoir les demandes de localisation.

2-6 Heures d'affaires

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes de localisation peut traiter les demandes de localisation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Description de la pratique : Le centre a un processus en place qui permet à celui qui fait une demande de localisation de communiquer avec le centre, peu importe le moment de l'année ou l'heure du jour ou de la nuit, et de voir sa demande traitée.

2-7 Enregistrement de toutes les demandes de localisation

Énoncé de pratique : Les dossiers concernant toutes les demandes de localisation pour les infrastructures souterraines sont conservés.

Description de la pratique : Des enregistrements vocaux des communications téléphoniques visant à demander la localisation d'infrastructures souterraines sont faits afin de s'assurer qu'un dossier complet est conservé. Les transactions de clients sont toutes consignées au dossier. Ces dossiers peuvent être reconnus en Cour et être utilisés dans les enquêtes sur les dommages.

2-8 Conservation des dossiers vocaux et électroniques conformément aux lois applicables

Énoncé de pratique : Les dossiers vocaux et électroniques de toutes les demandes de localisation sont conservés pendant sept ans ou selon les dispositions des lois applicables.

Description de la pratique : Tous les dossiers doivent être tenus à jour et être accessibles jusqu'à l'expiration de la période de conservation prescrite par l'administration compétente. Puisque ces lois peuvent changer, aucune période précise n'est présentée comme pratique d'excellence. Sauf sur avis contraire d'une partie quelconque, les dossiers peuvent être éliminés après l'expiration du délai prescrit. Le centre de traitement des demandes a une procédure pour le traitement des demandes liées à un dossier.

2-9 Suivi des demandes

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes fournit au demandeur le numéro de dossier et le nom des propriétaires d'infrastructures souterraines membres qui seront avisés pour chaque demande de localisation.

Description de la pratique : Le fait de fournir le numéro de demande de localisation et le nom des propriétaires d'infrastructures souterraines membres qui seront avisés améliore l'efficacité du processus du centre de traitement des demandes. Lorsqu'on lui fournit le nom des propriétaires d'infrastructures souterraines, l'excavateur sait quel propriétaire sera avisé dans la région des travaux. Cela aide l'excavateur à déterminer si les propriétaires ont répondu à la demande de localisation.

2-10 Impression du dossier

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes peut fournir une copie imprimée de tout dossier pendant une période déterminée par les lois applicables.

Description de la pratique : Dans le cas d'une enquête sur les dommages, un litige ou un autre événement, il faut souvent avoir une copie imprimée du dossier ouvert pour la demande de localisation. Le centre a la capacité de produire, au besoin, une copie de ce dossier pendant la période de conservation prescrite par la loi.

2-11 Documentation des procédures, des politiques et des manuels

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes dispose de documents écrits où sont consignées les procédures d'exploitation, les politiques relatives aux ressources humaines, notamment en matière de santé et sécurité, et les activités de formation.

Description de la pratique : Le centre dispose de documents écrits où sont consignées les procédures d'exploitation, les politiques relatives aux ressources humaines, notamment en matière de santé et sécurité, et les activités de formation. Les manuels de formation, les pratiques, les procédures et les politiques se trouvent tous sur les lieux visés, dans un endroit désigné, ils sont datés et disponibles aux fins de consultation.

2-12 Vérification des données par le propriétaire d'infrastructures souterraines

Propriétaires

Énoncé de pratique : Chaque année et après tout changement aux fins de vérification et d'approbation, le centre de traitement des demandes transmet l'information tirée de la base de données sur les descriptions géographiques au propriétaire d'infrastructures souterraines.

Description de la pratique : Le centre ne dispose que des données sur l'existence d'infrastructures souterraines que ses membres lui fournissent. Il est important que le centre puisse prouver que les données d'un membre sont exactes, selon ce membre. La vérification périodique des données fait partie de l'entente ou des procédures d'exploitation documentées entre le propriétaire et le centre de traitement des demandes. Toute suppression ou tout ajout fait par le membre est saisi dans la base de données et l'information sur le changement est envoyée au membre aux fins de vérification, avant l'activation.

2-13 Flexibilité dans le changement et la croissance

Énoncé de pratique : Le plan de fonctionnement du centre de traitement des demandes de localisation est suffisamment flexible pour s'adapter à la croissance et au changement.

Description de la pratique : Un centre fait preuve de souplesse pour s'adapter aux changements. À cette fin, le centre se dote d'un conseil d'administration et d'une direction qui font preuve de flexibilité suffisant pour être en mesure de tenir compte des exigences des divers intervenants avec lesquels il traite.

La capacité du conseil d'administration de s'adapter aux changements est accrue par l'adoption et l'application de règlements et des directives d'exploitation qui tiennent compte du contexte dans lequel évolue le centre de traitement des demandes. Les conseils d'administration les plus réputés procèdent à une révision périodique de ces règlements et directives pour s'assurer qu'ils demeurent pertinents. Ces conseils tiennent périodiquement des séances de planification stratégique durant lesquelles ils examinent l'état des systèmes, des programmes et des activités de sensibilisation du centre. De telles évaluations les aident à déterminer les exigences des différents intervenants dans une perspective de croissance et de développement du centre.

Les membres du conseil d'administration, les différents représentants des groupes d'intérêts et la direction du centre se tiennent au courant de l'industrie et y jouent un rôle en étant membre d'associations et en assistant à des conférences ou à d'autres événements éducatifs qui les aident à mieux cerner les nouvelles possibilités de croissance et de changement.

2-14 Rencontre entre l'excavateur et le propriétaire d'infrastructures souterraines

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes de localisation s'est doté d'un processus pour recevoir et transmettre les demandes de rencontre entre l'excavateur et le propriétaire d'infrastructures souterraines dans le but de discuter de la localisation des infrastructures dans le cadre d'un projet complexe ou de grande envergure.

Description de la pratique : Lorsqu'un excavateur demande une rencontre au sujet de travaux sur un site donné, le centre de traitement des demandes achemine la demande au propriétaire d'infrastructures souterraines. Si la rencontre vise à montrer les limites du site ou l'échéancier des travaux, le centre de traitement des demandes transmet une demande de rencontre. Celui qui demande une rencontre remplit quand même une demande de localisation.

2-15 Demande de plan

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes reçoit les demandes de plan et les traite conformément aux ententes avec les propriétaires d'infrastructures souterraines.

Description de la pratique : Afin d'améliorer la prévention des dommages, les concepteurs de projet doivent avoir accès aux renseignements que détiennent les propriétaires sur l'emplacement de leurs infrastructures souterraines. Lorsque le centre reçoit une demande de plan, il fournit une liste des membres propriétaires d'infrastructures souterraines au concepteur. Une fois que la liste est déterminée, le centre traite la demande conformément aux ententes établies avec chaque propriétaire d'infrastructures souterraines.

2-16 Demande de localisation

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes de localisation recueille toutes les données nécessaires pour bien définir le site d'excavation dont; le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'excavateur ou de l'entreprise; le lieu des travaux d'excavation, la date et l'heure de début des travaux d'excavation et la description des travaux d'excavation.

Description de la pratique : Une demande de localisation est une communication entre un excavateur et un membre du personnel d'un centre au cours de laquelle une demande est traitée en vue de repérer des infrastructures souterraines dans la zone des travaux. En plus des renseignements cités dans l'énoncé de pratique (ci-dessus), la demande de localisation comprend le plus de renseignements possible afin de circonscrire le site d'excavation avec le plus de précision possible. Ces renseignements supplémentaires pourraient inclure, par exemple :

- A. De tels renseignements peuvent inclure ce qui suit :
1. la municipalité ou la collectivité;
 2. le comté/la région/le district/le canton;
 3. la province;
 4. l'adresse;
 5. le nom de rue;
 6. la longueur et l'orientation de l'excavation ainsi que les intersections les plus près (requis pour limiter la zone d'excavation ou la longueur de l'excavation);
 7. le numéro de subdivision et de lot (pour un nouveau terrain);
 8. la latitude et la longitude : la saisie des coordonnées latitude-longitude ou l'adresse particulière du site d'excavation peut être faite automatiquement par un système d'information géographique, les coordonnées GPS ou déterminée par un représentant du service à la clientèle. Le site d'excavation peut être un point, une zone ou une boîte ou un polygone. Pour un rectangle spatial (longitude/latitude minimale/maximale), le site d'excavation doit être entièrement contenu dans la zone citée;
 9. les bornes kilométriques;
 10. les balises de chemins de fer ou de pipelines;
 11. les directives générales;
 12. le code postal;
 13. la distance à la rue transversale la plus proche;
 14. le numéro de téléphone au site d'excavation;
 15. l'adresse 911;
 16. le lot et la concession;
 17. la référence cartographique;
 18. le numéro de poteau;
 19. tout autre renseignement pertinent pour déterminer l'emplacement du site d'excavation;
- B. la date et l'heure prévues pour le début de l'excavation;
- C. le mode d'excavation : à la main ou à l'aide d'une rétrocaveuse;
- D. le type d'activité d'excavation (p. ex., forage, dynamitage, creusage, etc.);
- E. le donneur d'ouvrage pour lequel les travaux d'excavation sont exécutés;
- F. l'objectif des travaux (c.-à-d., qu'est-ce qui sera installé et/ou construit);
- G. les travaux d'excavation sur des terres publiques;
- H. les travaux d'excavation sur des terres privées et, dans l'affirmative, l'endroit (devant, côté, arrière);
- I. le pré-marquage du site d'excavation par l'excavateur;
- J. la profondeur de l'excavation;

- K. si une demande de rencontre est requise;
- L. si l'excavateur veut une carte à grandes lignes et une télécopie;
- M. l'état d'avancement de la demande par les membres impliqués (localisation, acquittement,...);
- N. toute remarque supplémentaire.

2-17 Pratiques visant à réduire une surabondance de demandes

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes de localisation cherche à réduire le nombre de demandes qui sont transmises inutilement à ces membres propriétaires d'infrastructures souterraines; dans lesquels le site d'excavation du demandeur se trouve à l'extérieur de la zone d'avis identifiée par le membre.

Description de la pratique : Le centre utilise une technologie qui permet à chacun de ses membres propriétaire d'infrastructures souterraines de délimiter sa zone d'avis au moyen de polygones. Pour réduire une surabondance d'avis, la technologie devrait :

- lorsque l'exactitude des données de cartographie est présente, permettre au centre de définir la zone tampon du site d'excavation à environ 800 pieds (250 mètres);
- fournir au propriétaire d'infrastructures souterraines la capacité de déterminer sa propre zone d'avis, y compris la zone tampon précisée par le membre, à l'intérieur d'environ 30 mètres.

2-18 Maintien des activités

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes élabore, met en œuvre et gère un plan de contingence efficace qui permet d'assurer le fonctionnement du centre en tout temps.

Description de la pratique : Le centre élabore et met en œuvre un plan de contingence efficace qui lui permet de poursuivre ses activités à la suite de tout événement qui peut perturber son fonctionnement, y compris la communication avec les services d'urgence locaux afin de fournir un accès sécuritaire au centre. Les demandeurs et les propriétaires d'infrastructures souterraines membres continuent à exploiter leur entreprise sans retard ou avec un retard minimal des services fournis par le centre. Le plan de reprise après sinistre prévoit que le centre traite les demandes de localisation urgentes pour les zones touchées par le sinistre.

Le centre de traitement des demandes (le centre principal) prend les dispositions nécessaires pour que son centre secondaire prenne la relève au besoin. Ces dispositions concernent les points suivants :

- Télécommunications – L'acheminement des demandes de localisation est en place et prêt à être enclenché dans les minutes qui suivent toute défaillance au centre principal.
- Logiciels et matériel – Le centre secondaire possède l'équipement nécessaire (logiciels et matériel) pour assurer la redondance du centre principal.

- Base de données – Le centre d’appel secondaire reçoit régulièrement la base de données du centre principal, y compris les demandes de localisation, de préférence en temps réel.
- Personnel – Le personnel du centre a reçu la formation nécessaire sur les procédures du plan de contingence.
- Simulation en cas d’urgence – Au moins une fois par année, de façon aléatoire, l’efficacité du plan de contingence est vérifiée.

2-19 Interface d’utilisateur à distance

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes fournit aux utilisateurs un moyen de saisie directe et électronique des demandes de localisation, d’une qualité comparable à celle obtenue lorsqu’un membre du personnel du centre contribue à la saisie des renseignements.

Description de la pratique : Le centre de traitement des demandes dispose d’outils de communication interactive de données qui permettent aux propriétaires d’infrastructures souterraines membres et aux excavateurs de saisir des données à distance. L’interface à distance rend valide l’information de saisie et permet à l’utilisateur d’apporter des corrections, au besoin. Cette correction est accomplie en faisant référence à la même base de données géographique utilisée au centre de traitement des demandes lorsqu’une demande vocale est acceptée. Ce processus permet de garantir le même niveau de qualité pour tous les dossiers.

2-20 Points de repère multiples pour les demandes de localisation

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes est en mesure d’accepter différents types de points de repère afin de circonscrire l’emplacement exact d’un site d’excavation (c.-à-d., latitude-longitude, autoroute, chemin de fer, balises de pipelines, adresse, rue et rue transversale, etc.).

Description de la pratique : Le processus de réception des demandes de localisation et le système informatique du centre sont conçus de façon à accepter et traiter une grande diversité de points de repère afin de (1) décrire l’emplacement des travaux et (2) définir le site d’excavation. Exemples : bornes kilométriques, bornes de chemin de fer ou de pipeline, une adresse valide ou la rue transversale, la latitude et la longitude, la municipalité, l’agglomération, la région, les limites territoriales (code postal), etc.

Tous les intervenants bénéficient d’une définition plus précise du site d’excavation. L’utilisation de différents critères de recherche augmente la flexibilité et aide à réduire le nombre des demandes de localisation qui sont transmises inutilement aux membres. Cela permet aux membres de localiser et de marquer plus facilement leurs infrastructures. Le centre investit dans des systèmes et des processus qui permettent l’inclusion de divers types de points de repère dans la définition du site d’excavation. Le centre prend des moyens pour associer ces points de repère à la base de données utilisée, afin d’enregistrer la zone d’avis désirée du propriétaire d’infrastructures souterraines, ce qui aide à réduire les avis excédentaires.

2-21 Sécurité du centre de traitement des demandes de localisation

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes se dote de moyens pour assurer la sécurité et l'intégrité des systèmes ainsi que la protection de ses composantes essentielles contre les risques électriques et les incendies.

Description de la pratique : Le centre doit être protégé contre les catastrophes naturelles et les autres menaces. Parce que le centre doit demeurer opérationnel en tout temps, il est important que ses représentants fassent tout qu'ils peuvent pour assurer une sécurité suffisante, tout en tenant compte du fait qu'il devra possiblement demeurer opérationnel pendant les catastrophes naturelles ou une autre menace. Les aspects de la sécurité comprennent notamment :

- l'intégrité physique de l'immeuble et la sécurité des employés (aires de travail verrouillées, éclairage, cartes d'accès pour les employés, gardiens de sécurité, etc.);
- la sécurité physique des principales composantes des systèmes, ce qui peut signifier de mettre certaines infrastructures dans une enceinte verrouillée et de limiter l'accès au personnel;
- la protection générale contre les incendies, y compris de la propriété où il est situé;
- une protection spécialisée contre les incendies pour les composantes des systèmes critiques;
- une protection spécialisée contre le vol pour les composantes des systèmes critiques;
- des points de démarcation téléphonique dans une zone protégée du centre d'appel unique;
- des mots de passe et autres mesures de protections servant à limiter l'accès aux ordinateurs et aux autres systèmes;
- l'entreposage d'une copie de la base de données et des logiciels dans un site de sauvegarde externe.

2-22 Matériel informatique conçu pour tolérer un point de défaillance unique

Énoncé de pratique : Le centre utilise des matériaux informatiques qui sont insensibles aux défaillances pour ses activités d'exploitation, comme la réception des demandes de localisation, l'accès aux bases de données et l'ouverture d'un dossier.

Description de la pratique : Un système insensible aux défaillances peut résister à toute panne du matériel informatique sans interruption ou dégradation du service. Ce type de système est apte à déceler le composant matériel défectueux et à permettre son remplacement, tout en demeurant en ligne et en faisant fonctionner les applications habituelles. L'insensibilité du système aux défaillances permet de maximiser la probabilité que le centre puisse traiter adéquatement les demandes de localisation en cas de défaillance ou de défectuosité.

2-23 Normes de performance du centre de traitement des demandes

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes établit des normes de performance en ce qui concerne l'exploitation du centre, afin de valider l'exactitude, la rentabilité et l'efficacité.

Description de la pratique

A. Mesures de performance de la satisfaction de la clientèle – L'une des pratiques d'excellence de l'industrie des centres consiste à surveiller la qualité du service fourni aux clients qui contactent le centre. Les principaux critères de mesure comprennent :

1. Le temps de réponse du système téléphonique

Processus – La plupart des centres acheminent les appels entrants à l'aide d'un distributeur automatique d'appels (DAA) par un PBX sur les lieux ou un système centrex au bureau central du fournisseur de service téléphonique. Ces deux dispositifs fournissent des rapports qui indiquent, en moyenne, la longueur d'attente d'un appelant avant qu'on réponde à son appel. Cette mesure s'appelle le temps-réponse moyen (TRM). Elle est habituellement saisie toutes les trente minutes et un cumulée pour la journée.

Niveau de service – Un objectif devrait être établi en fonction de la satisfaction de la clientèle et des facteurs économiques. Un objectif de 30 secondes ou moins pour un TMR est recommandé.

2. Les appels téléphoniques abandonnés

Processus – Le PBX ou le centrex fournit également ces données. Il indique habituellement le nombre d'appels abandonnés et la longueur d'attente des demandeurs avant qu'ils ne raccrochent.

Niveau de service – Un objectif devrait être établi en fonction du pourcentage d'appels. Un taux d'abandon de moins de 5 % par les demandeurs qui ont attendu plus de 60 secondes est un objectif raisonnable.

3. La tonalité d'occupation

Processus – Le centre de traitement des demandes est muni d'un nombre suffisant de lignes d'appels entrants pour réduire le plus possible la tonalité d'occupation de la ligne.

Niveau de service – L'objectif pour la tonalité d'occupation obtenue par les demandeurs au centre ne dépasse pas 1 % du volume total des appels entrants.

4. La satisfaction de la clientèle

Processus – Un principe fondamental dans la mesure de la qualité est que « le client définit la qualité ». Des sondages périodiques de la satisfaction des demandeurs sont effectués.

Niveau de service – Un objectif est établi en fonction du pourcentage de réponse des demandeurs. Un objectif d'un niveau de satisfaction de la clientèle de 99 % est recommandé.

B. Contenu de la demande de localisation

Le centre est doté d'un plan de qualité qui vérifie l'exactitude des données saisies dans les demandes de localisation en vue d'y réduire au minimum les données non conformes.

C. Qualité de la base de données et fonctionnalité du système

La base de données géographique et le système de gestion de celle-ci sont en mesure de confirmer l'exactitude de toute adresse saisie dans une demande (la rue, la municipalité et la région).

D. Transmission de la demande de localisation

Le centre établit les critères de qualité en ce qui concerne la transmission des demandes de localisation. Des rapports de vérification sont envoyés quotidiennement aux membres propriétaires d'infrastructures souterraines qui reçoivent les demandes.

1. Délai moyen de transmission d'une demande urgente (< 5 minutes)
2. Délai moyen de transmission d'une demande prioritaire (< 15 minutes)
3. Délai moyen de transmission d'une demande normale (< 30 minutes)
4. Afin d'accélérer le traitement, les demandes sont transmises sous forme de données électroniques afin de permettre aux membres qui les reçoivent de les extraire facilement et de les analyser plus rapidement.

E. Ratio demandes de localisation entrantes versus transmission des demandes de localisation - Le centre de traitement des demandes surveille le ratio demandes de localisation entrantes versus transmission des demandes de localisation. Ces données aident à évaluer les activités du centre en matière d'éducation, de cartographie, d'établissement des budgets et d'évolution des coûts du centre.

2-24 Cartographie du centre de traitement des demandes

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes maintient une base de données pour la cartographie des rues, au fur et à mesure que des données cartographiques, nouvelles ou révisées, deviennent disponibles.

Description de la pratique : Le centre utilise diverses sources officielles de cartographie afin de tenir à jour une base de données de la cartographie des rues. Ces données sont mises à jour régulièrement pour tenir compte notamment des nouveaux noms de rue, des prolongements et des anciennes appellations. La cartographie de base est révisée au moins deux (2) fois par année et plus fréquemment dans les zones où la croissance est rapide.

2-25 Le centre de traitement des demandes est l'interface entre les excavateurs et les propriétaires d'infrastructures souterraines membres

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes est l'interface entre le concepteur, l'excavateur ou toute autre personne qui veut obtenir de l'information sur la localisation des infrastructures souterraines et les propriétaires d'infrastructures souterraines membres.

Description de la pratique : Le centre déploie tous les efforts possibles dans le cadre de ses activités de promotion et de sensibilisation visant la prévention des dommages pour s'assurer que tous les excavateurs sont

au courant des dangers associés à l'excavation et de l'importance de faire une demande de localisation par l'entremise du centre de traitement des demandes avant les travaux. Le centre fait la promotion des avantages de l'adhésion à tous les propriétaires d'infrastructures souterraines. Le centre de traitement des demandes met en œuvre les pratiques d'excellence afin de s'assurer que le processus de demande de localisation qu'il a établi fournit une interface efficace entre toute personne qui prévoit creuser le sol et les propriétaires d'infrastructures souterraines membres.

2-26 Tous les propriétaires d'infrastructures souterraines sont des membres du centre de traitement des demandes

Énoncé de pratique : Tous les propriétaires d'infrastructures souterraines sont membres du centre de traitement des demandes de localisation et ont délimité leur zone d'avis auprès du centre.

Description de la pratique : Le centre a notamment pour mandat de convaincre les propriétaires d'infrastructures souterraines non membres des avantages d'être un membre d'un centre. Lorsque cela est possible, le centre unique devrait communiquer avec les instances de réglementation provinciales afin de s'assurer que les membres régis par ces dernières se conforment aux normes et s'enregistrent au centre. S'il n'y a aucune mesure législative, le centre devrait demander aux instances de réglementation provinciales d'aviser les propriétaires d'infrastructures souterraines régis par ces dernières afin qu'ils offrent leur appui en enregistrant leurs infrastructures souterraines auprès du centre. Le processus d'inscription est facile et sans obstacle. Les services offerts par le centre sont rentables et répondent aux besoins des propriétaires d'infrastructures souterraines.

2-27 Les excavateurs communiquent avec le centre de traitement des demandes avant les travaux d'excavation

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes informe les excavateurs de la nécessité de communiquer avec le centre avant de creuser.

Description de la pratique : Le centre de traitement des demandes de localisation informe les excavateurs de la nécessité de communiquer avec le centre de traitement des demandes avant de creuser. Le centre d'appel unique utilise des pratiques d'excellence pour être accessible en tout temps et par différents moyens (téléphone, application mobile, Internet, courriel) afin de faire en sorte que le processus de demande de localisation soit efficace et efficiente.

2-28 Le centre avise les excavateurs de communiquer directement avec les non-membres

Énoncé de pratique : Chaque fois que le centre de traitement des demandes reçoit une demande de localisation d'un excavateur, le centre avisera celui-ci que tous les propriétaires d'infrastructures souterraines ne sont pas nécessairement des membres inscrits et qu'avant d'entreprendre les travaux d'excavation, il doit communiquer directement avec les non-membres pour être au courant de l'emplacement exact de leurs infrastructures souterraines.

Description de la pratique : Le centre précise aux excavateurs l'information sur les infrastructures souterraines présentes sur le site des travaux d'excavation seulement pour les propriétaires d'infrastructures souterraines membres. Jusqu'à ce que tous les propriétaires soient membres du centre, celui-ci devra aviser les excavateurs qui font une demande de localisation qu'ils doivent communiquer directement avec les non-membres avant d'entreprendre les travaux.

2-29 Le centre de traitement des demandes accepte les demandes dans les deux langues officielles

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes accepte les demandes de localisation en français ou en anglais et fait appel à un service de traduction pour les demandes qui lui sont présentées dans d'autres langues. La documentation relative aux demandes de localisation sera toujours offerte en français.

Description de la pratique : Le centre engage un nombre suffisant d'employés bilingues afin d'être apte à accepter les demandes de localisation en français ou en anglais. Il fait appel à un service de traduction pour transmettre les demandes de localisation qui lui ont été faites dans d'autres langues.

2-30 Le centre est l'interface entre les excavateurs et les propriétaires membres

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes est l'interface entre la communauté des excavateurs (tous les excavateurs) et les propriétaires d'infrastructures souterraines membres et s'assure de la mise à jour du statut de chacune des demandes de localisation.

Description de la pratique : Le centre de traitement des demandes de localisation affiche sur son site Internet, à l'intention des propriétaires d'infrastructures souterraines membres, le statut de chacune des demandes de localisation selon le numéro de dossier. À la demande d'un excavateur, le centre peut aviser de nouveau les propriétaires membres qui n'ont pas complété leurs activités de localisation avant la date de début des travaux indiquée sur la demande de localisation initiale.

2-31 Le centre rappelle aux excavateurs qui creusent sur une propriété privée qu'ils devraient l'aviser s'ils ont connaissance qu'une canalisation privée se trouve sur la propriété

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes rappelle aux excavateurs qui creusent sur une propriété privée qu'ils devraient l'aviser s'ils apprennent qu'une infrastructure souterraine privée se trouve sur la propriété et qu'il appartient au propriétaire foncier de s'assurer que les infrastructures souterraines privées sont repérées avant les travaux d'excavation.

Description de la pratique : Le centre rappelle aux excavateurs qui creusent sur une propriété privée, qu'ils devraient l'aviser de la présence d'une infrastructure souterraine privée sur la propriété. Le centre avise

l'excavateur qu'il doit s'assurer de localiser toutes infrastructures souterraines privées sur la propriété avant de commencer les travaux d'excavation. Le centre prend cette information en note dans la section des commentaires de l'avis envoyé aux propriétaires d'infrastructures souterraines membres.

Les membres peuvent ensuite prendre toutes les mesures nécessaires avec l'excavateur en lien avec les infrastructures souterraines privées qui sont dans les environs des travaux d'excavation.

2-32 Le centre est l'interface entre les excavateurs et les propriétaires membres lorsque des infrastructures enfouies n'étaient pas initialement identifiées

Énoncé de pratique : Le centre de traitement des demandes recevra des appels d'excavateurs qui souhaitent signaler la découverte d'infrastructures souterraines non identifiées dans la zone des travaux d'excavation.

Description de la pratique : Le centre reçoit une description verbale détaillée de l'excavateur indiquant qu'une infrastructure souterraine a été découverte. Cette information est ensuite acheminée aux propriétaires d'infrastructures souterraines membres. Ce type de découverte déclenche une demande de localisation urgente.