

Pour diffusion immédiate

Centrale 9-1-1 de la Ville de Lévis

## **LA CENTRALE 9-1-1 DE LÉVIS REÇOIT UNE CERTIFICATION DE CONFORMITÉ**

---

**Lévis, le 8 avril 2014.** – La centrale 9-1-1 de la Ville de Lévis a obtenu son premier certificat de conformité aux normes gouvernementales le 4 mars dernier, devenant ainsi le 13<sup>e</sup> centre d'appels d'urgence sur les 35 centrales 9-1-1 au Québec à recevoir la certification du ministère de la Sécurité publique. Ce certificat confirme sa compétence à assurer, en tout temps, un haut niveau de protection des citoyennes et citoyens desservis.

« Une telle certification démontre une fois de plus que le SPVL met les efforts nécessaires pour toujours assurer la sécurité et la protection de la population », souligne Yves Charette, directeur du Service de police de Lévis.

Pour recevoir une telle certification, le centre d'appels doit répondre aux exigences de la Loi sur la sécurité civile et du Règlement sur les normes, spécifications et critères de qualité applicables à ce type d'infrastructure. Parmi les nombreux critères évalués, il y a la localisation, l'identification et l'accès au centre d'urgence, le bâtiment, les équipements, la qualité du service, la formation, etc.

Depuis l'entrée en vigueur le 30 décembre 2010 du Règlement sur les normes, spécifications et critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1, des normes gouvernementales encadrent les centres d'urgence 9-1-1. Ceci a pour objectif d'harmoniser les opérations des différents centres d'urgence de la province de Québec. La certification de conformité vient attester leur efficacité en matière de qualité des services fournis à la population, de bon fonctionnement des équipements et des compétences de leur personnel.

« Je me réjouis du travail accompli par nos répartitrices et répartiteurs dévoués qui ont grandement contribué à l'obtention de cette certification. Je veux également souligner leur excellence dans les services rendus à la population et les féliciter pour cette certification », affirme François Bélanger, coordonnateur au Centre 9-1-1 de Lévis.

Pour les activités des 35 centres d'urgence 9-1-1, ces nouvelles normes prévoient plusieurs avantages, notamment la normalisation et l'uniformisation des façons de faire, l'augmentation de la qualité des services fournis, l'amélioration de la qualité des bâtiments, des équipements et des applications informatiques utilisés et la confirmation des compétences du personnel.

Mentionnons que le Centre 9-1-1 de la Ville de Lévis répond aux appels d'urgence de plus de 315 000 citoyennes et citoyens de 43 municipalités de Québec. Cela représente près de 115 000 appels 9-1-1 par année. Un peu plus de la moitié (52,9 %) des appels 9-1-1 reçus à la centrale de Lévis provient de l'extérieur du territoire de la Ville de Lévis.

- 30 -

**Source :** Direction des communications  
418 835-8292

