

---

THE EMERGENCY 911 PUBLIC SAFETY ANSWERING  
POINT ACT  
(C.C.S.M. c. E85)

---

**Emergency 911 Public Safety Answering Point  
Regulation**

---

Regulation 60/2005  
Registered April 18, 2005

TABLE OF CONTENTS

Section	
1	Definitions
2	Standards and requirements
3	Risk assessment re location of PSAP
4	Emergency plan required
5	Compliance with Codes
6	Lower windows must be bullet-resisting
7	Restriction on location of main utilities
8	Protection of electrical services
9	Emergency lighting
10	Automatic alarm systems
11	Alternate power supplies
12	Restricted access policy and implementation
13	Enhanced 911 Telecommunications System
14	Alternate location
15	Operational requirements
16	Recordkeeping
17	Personal health information
18	Minimum staff requirements
19	Training and instruction

---

LOI SUR LES CENTRES TÉLÉPHONIQUES DE  
SÉCURITÉ PUBLIQUE — SERVICE D'URGENCE 911  
(c. E85 de la C.P.L.M.)

---

**Règlement sur les centres téléphoniques de  
sécurité publique — service d'urgence 911**

---

Règlement 60/2005  
Date d'enregistrement : le 18 avril 2005

TABLE DES MATIÈRES

Article	
1	Définitions
2	Normes et exigences
3	Évaluation des risques
4	Plan d'urgence exigé
5	Respect des codes
6	Fenêtres pare-balles
7	Restriction — services publiques
8	Protection de l'alimentation électrique
9	Éclairage de secours
10	Systèmes d'alarme automatiques
11	Source de secours
12	Accès restreint
13	Système de télécommunication écolué 911
14	Installations auxiliaires
15	Exigences en matière de fonctionnement
16	Registres
17	Renseignements médicaux personnels
18	Effectifs
19	Formation des opérateurs

20	Performance reviews
21	Emergency service providers
22	Inspections
23	Term of licence and licence fee
24	Transitional provision
25	Coming into force

20	Évaluation des opérateurs
21	Fournisseurs de services d'urgence
22	Inspections
23	Permis — durée et droits
24	Disposition transitoire
25	Entrée en vigueur

**Definitions**

**1** The following definitions apply in this regulation.

"**Act**" means *The Emergency 911 Public Safety Answering Point Act*. (« *Loi* »)

"**PSAP**" means public safety answering point. (« *CTSP* »)

**Définitions**

**1** Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

« **CTSP** » Centre téléphonique de sécurité publique. ("PSAP")

« **Loi** » *La Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique — service d'urgence 911*. ("Act")

STANDARDS AND REQUIREMENTS  
FOR LICENCE APPLICANTS AND  
PSAP SERVICES

NORMES ET EXIGENCES APPLICABLES  
AUX SERVICES CTSP ET AUX  
AUTEURS DE DEMANDE DE PERMIS

**Standards and requirements**

**2** Every applicant for a PSAP service licence and every holder of a PSAP service licence must

(a) meet the standards and requirements set out in this regulation; and

(b) ensure that its PSAP facility and its officers, employees and volunteers meet the standards and requirements set out in this regulation.

**Normes et exigences**

**2** Les auteurs de demande de permis et les titulaires de permis pour services CTSP sont tenus :

a) de respecter les normes et les exigences du présent règlement;

b) de veiller à ce que les installations des CTSP ainsi que leurs dirigeants, employés et bénévoles respectent ces normes et ces exigences.

## RISK ASSESSMENT OF LOCATION

ÉVALUATION DES RISQUES RATTACHÉS  
À L'EMPLACEMENT**Risk assessment re location of PSAP**

**3(1)** A person, organization or PSAP service wishing to establish a PSAP facility at a location must carry out a risk assessment of the location. The risk assessment must be carried out in accordance with guidelines approved by the minister.

**Évaluation des risques**

**3(1)** Les personnes, les organisations ou les services CTSP désirant mettre en place des installations pour des CTSP sont tenus de procéder à une évaluation des risques que présente l'emplacement où la mise en place doit avoir lieu. Cette évaluation est effectuée conformément aux directives qu'approuve le ministre.

**3(2)** The person, organization or PSAP service must submit the results of the risk assessment to the minister before establishing the PSAP facility. If the person or organization does not have a PSAP service licence for the public safety answering point, the results must be submitted as part of the licence application.

**3(3)** The person, organization or PSAP service must not establish the PSAP facility until

(a) the minister has reviewed the results of the risk assessment and approved the establishment of the PSAP facility; and

(b) when a licence is required, the minister has issued the licence.

**3(4)** The minister may approve the establishment of the PSAP facility if he or she is satisfied with the results of the risk assessment or may refuse to approve it if he or she is not satisfied.

**3(5)** An approval may be subject to any terms and conditions that the minister considers appropriate.

**3(6)** If the person or organization is unlicensed and the minister is not satisfied with the results of the risk assessment, he or she may refuse to issue a licence until the PSAP service provides satisfactory results.

**3(2)** Les personnes, les organisations ou les services CTSP font parvenir au ministre les résultats de l'évaluation des risques avant de procéder à la mise en place des installations. Si les personnes ou les organisations ne sont pas déjà titulaires d'un permis de services CTSP pour le centre en question, elles intègrent les résultats de l'évaluation à leur demande de permis.

**3(3)** Les personnes, les organisations ou les services CTSP ne peuvent mettre en place les installations avant :

a) que le ministre n'ait étudié les résultats de l'évaluation des risques et approuvé la mise en place;

b) que le ministre ne leur ait délivré un permis, si l'obtention d'un permis est obligatoire.

**3(4)** Le ministre peut approuver la mise en place s'il est satisfait des résultats de l'évaluation des risques, mais peut la refuser dans le cas contraire.

**3(5)** L'approbation du ministre peut être assujettie aux conditions qu'il estime appropriées.

**3(6)** S'il n'est pas satisfait des résultats de l'évaluation des risques, le ministre peut refuser de délivrer un permis aux personnes ou aux organisations qui n'en sont pas titulaires tant que les services CTSP n'ont pas obtenu de résultats satisfaisants.

## EMERGENCY PLAN

### **Emergency plan required**

**4(1)** A PSAP service must prepare and adopt an emergency plan for preparing for, responding to and recovering from emergencies and disasters, as defined in *The Emergency Measures Act*, and must submit it to the minister for approval.

## PLAN D'URGENCE

### **Plan d'urgence exigé**

**4(1)** Les services CTSP dressent et adoptent un plan d'urgence en vue de la préparation, de l'intervention et de la reprise des activités en cas de situations d'urgence et de sinistres, au sens de la *Loi sur les mesures d'urgence*. Ils soumettent ce plan à l'approbation du ministre.

**4(2)** If the PSAP service is requesting approval to establish a PSAP facility or applying for a PSAP service licence, the PSAP service must submit the emergency plan when it submits the request or application to the minister. Section 3 applies in respect of the emergency plan in the same manner as it applies to a risk assessment.

**4(3)** In any case not mentioned in subsection (2), the PSAP service must submit the emergency plan within 90 days after the day this regulation comes into force.

**4(4)** The minister may approve an emergency plan with or without conditions, or may refer it back to the PSAP service for further action, with any recommendations or directions the minister considers appropriate.

**4(5)** When a plan is referred back to a PSAP service for further action, it must take that action in accordance with the minister's directions and resubmit it to the minister for approval.

**4(6)** After the minister approves a PSAP's emergency plan, the PSAP service must submit the plan to the Executive Co-ordinator of the Emergency Measures Organization for co-ordination with other emergency plans under *The Emergency Measures Act*.

**4(7)** When a PSAP service proposes to change its emergency plan, subsections (2) to (6) apply, with necessary modifications, to the proposed change.

**4(8)** A PSAP service must review and revise its emergency plan from time to time, as required by the minister, to ensure that the plan continues to be effective.

**4(2)** Les services CTSP qui présentent au ministre une demande en vue de mettre en place des installations ou d'obtenir un permis à l'égard de l'exercice de leurs activités y joignent le plan d'urgence. L'article 3 s'applique à ce plan de la même manière qu'à l'évaluation des risques.

**4(3)** Dans les cas qui ne sont pas visés au paragraphe (2), les services CTSP présentent le plan d'urgence dans les 90 jours qui suivent l'entrée en vigueur du présent règlement.

**4(4)** Le ministre peut approuver un plan d'urgence avec ou sans conditions ou peut le renvoyer au service CTSP, accompagné des recommandations ou des directives qu'il juge utiles, afin que le service prenne les mesures voulues.

**4(5)** Si son plan lui est renvoyé, le service CTSP se conforme aux directives du ministre et lui présente de nouveau le plan afin qu'il l'approuve.

**4(6)** Une fois que le ministre a approuvé un plan d'urgence, le service CTSP le présente au coordonnateur exécutif de l'Organisation des mesures d'urgence en vue de sa coordination avec les autres plans d'urgence que prévoit la *Loi sur les mesures d'urgence*.

**4(7)** Les paragraphes (2) à (6) s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, aux modifications que les services CTSP se proposent d'apporter à leur plan d'urgence.

**4(8)** Les services CTSP examinent et révisent périodiquement leur plan d'urgence, comme l'exige le ministre, afin de faire en sorte qu'il demeure efficace.

#### PHYSICAL AND STRUCTURAL STANDARDS AND REQUIREMENTS

##### **Compliance with Codes**

**5** The PSAP facility and all its fixtures and equipment must comply in all respects with the *Manitoba Building Code*, *Manitoba Electrical Code* and *Manitoba Fire Code*.

#### NORMES ET EXIGENCES PHYSIQUES ET STRUCTURELLES

##### **Respect des codes**

**5** Les installations, les accessoires fixes et l'équipement des CTSP sont conformes au *Code du bâtiment du Manitoba*, au *Manitoba Electrical Code* et au *Code de prévention des incendies du Manitoba*.

**Lower windows must be bullet-resisting**

**6** Except as otherwise approved by the minister under section 3, all exterior windows that are in line-of-sight of another building or structure must meet the requirements for a Level 4 bullet-resisting equipment safety rating as defined and specified in Underwriters Laboratories Inc. Standard UL 752, *UL Standard for Safety for Bullet-Resisting Equipment*.

**Restriction on location of main utilities**

**7** Main utilities must not pass through those areas of a PSAP where equipment essential to the operation of the PSAP is installed.

**Protection of electrical services**

**8** All electrical conductors entering the PSAP facility must meet or exceed applicable CSA or ULC standards or codes and must include protection with devices, all properly grounded, and installed and operated according to manufacturer's standard, starting from the exterior, as follows:

- (a) lightning arrester;
- (b) heat coils;
- (c) current surge protector.

**Emergency lighting**

**9** The PSAP facility must be equipped with an emergency lighting system that

- (a) is powered by rechargeable batteries;
- (b) automatically maintains the batteries' charge at a sufficient level for the proper operation of the system;
- (c) operates automatically and immediately in the event of an interruption of normal electric power;
- (d) provides sufficient illumination for the safe and effective continuation of PSAP operations; and

**Fenêtres pare-balles**

**6** Sauf approbation donnée par le ministre en vertu de l'article 3, les fenêtres extérieures offrant une vue directe d'un autre immeuble ou ouvrage satisfont aux normes de sécurité de niveau 4 ayant trait aux matériaux pare-balles que prévoit la norme UL 752 des Underwriters Laboratories Inc. intitulée *UL Standard for Safety for Bullet-Resisting Equipment*.

**Restriction — services publics**

**7** Aucun corridor important d'alimentation des services publics ne peut passer au travers des endroits où se trouve de l'équipement essentiel au fonctionnement des CTSP.

**Protection de l'alimentation électrique**

**8** Les conducteurs électriques qui entrent dans les installations des CTSP sont conformes aux normes ou aux codes applicables de la CSA ou des ULC ou satisfont à des normes plus rigoureuses et comprennent les dispositifs de protection indiqués ci-après, correctement mis à la terre. Ces dispositifs sont installés et utilisés conformément aux normes du fabricant et incorporés au système à partir de l'extérieur selon l'ordre suivant :

- a) un déchargeur de foudre;
- b) des bobines thermiques;
- c) un parasurtenseur.

**Éclairage de secours**

**9** Les installations des CTSP sont dotés d'un système d'éclairage de secours :

- a) qui est alimenté par des batteries rechargeables;
- b) qui maintient automatiquement la charge des batteries à un niveau permettant l'exploitation normale du système;
- c) qui s'enclenche automatiquement et immédiatement en cas d'interruption de l'alimentation électrique normale;
- d) qui fournit assez de lumière pour permettre aux installations de poursuivre leurs activités de façon sûre et efficace;

(e) has at least one unit of lamps in each of the PSAP operations area and any area of the PSAP facility where equipment required by this regulation, or necessary to the operation of the PSAP facility, is located.

#### **Automatic alarm systems**

**10(1)** The PSAP facility must be equipped with

- (a) an automatic fire alarm system that
  - (i) features annunciation by flashing light, and
  - (ii) is designed to automatically transmit alarms to the fire department by way of a central alarm monitoring centre, as described in Article 3.2.4.7. of the *Manitoba Building Code*; and
- (b) an operator-activated emergency assistance alarm system that annunciates internally and externally of the PSAP facility.

**10(2)** Audible and visual warning and evacuation signals from the alarm systems must not interfere with PSAP operations.

#### **Alternate power supplies**

**11(1)** The PSAP facility must be equipped with a dedicated emergency generator and uninterruptible power supply.

**11(2)** The emergency generator must be capable of carrying the full electrical load of the PSAP facility and supplying sufficient power for the regular operation of all the centre's functions, including the fire and emergency assistance alarm systems.

**11(3)** The emergency generator must be installed in compliance with CSA Standard C282-00, *Emergency Electrical Power Supply for Buildings*, in an adequately ventilated area that has a fire resistance-rating of at least two hours.

e) qui comprend au moins un dispositif lumineux dans chaque aire d'exploitation ainsi que dans chaque aire où est situé l'équipement exigé par le présent règlement ou nécessaire au fonctionnement des installations.

#### **Systèmes d'alarme automatiques**

**10(1)** Les installations des CTSP sont dotées :

- a) d'un système d'alarme incendie automatique :
  - (i) muni d'avertisseurs lumineux clignotants,
  - (ii) conçu de façon à transmettre automatiquement les alarmes au service de pompiers par l'entremise d'une centrale d'alarme, conformément à l'article 3.2.4.7 du *Code du bâtiment du Manitoba*;
- b) d'un système de sécurité à commande manuelle qui déclenche les avertisseurs à l'intérieur et à l'extérieur de celles-ci.

**10(2)** Les signaux d'alarme et d'évacuation sonores et visuels des systèmes d'alarme et de sécurité ne doivent pas entraver les activités des CTSP.

#### **Source de secours**

**11(1)** Les installations des CTSP sont dotées d'un groupe électrogène de secours spécialisé et d'une source d'énergie ne pouvant être interrompue.

**11(2)** Le groupe électrogène doit être capable de générer la pleine charge électrique des installations des CTSP et la charge nécessaire à leur fonctionnement normal, y compris le fonctionnement des systèmes d'alarme et de sécurité.

**11(3)** Le groupe électrogène est installé conformément à la norme CSA C282-00, intitulée *Alimentation électrique de secours des bâtiments*, dans un endroit bien ventilé dont la cote de résistance au feu est d'au moins deux heures.

**11(4)** The PSAP facility must have an on-site supply of generator fuel sufficient for the generator to operate at full capacity for 12 continuous hours. The PSAP service must have an arrangement satisfactory to the minister for a guaranteed supply of generator fuel.

**11(5)** The PSAP facility must have a separate storage battery, complete with automatic float charger, adequate for starting the generator.

**11(6)** The generator system must be operated monthly under full load for at least two continuous hours.

**11(7)** The uninterruptible power supply must be

(a) tested

(i) whenever required by CSA Standard C282-00, *Emergency Electrical Power Supply for Buildings*, and

(ii) in the manner required by that standard;

(b) cleaned and inspected every six months; and

(c) subjected to two-hour discharge annually.

**11(8)** For at least seven years after any logged item, the PSAP service must keep a written log

(a) showing the dates and times of generator maintenance and operation, and recording any failures of the generator system to operate as required; and

(b) showing the dates and times of uninterruptible power supply maintenance, testing and operation, and recording any failures of the uninterruptible power supply to pass any test performed or operate as required.

**11(4)** Il doit y avoir sur place dans les installations des CTSP une réserve de carburant suffisante pour faire fonctionner le groupe électrogène à pleine capacité pendant 12 heures consécutives. Les services CTSP prennent des dispositions que le ministre estime acceptables pour avoir une réserve garantie de carburant.

**11(5)** Il doit y avoir sur place dans les installations des CTSP une batterie d'accumulateur secondaire, à charge d'entretien automatique, pouvant lancer le groupe électrogène.

**11(6)** Le groupe électrogène est mis à l'essai chaque mois sous pleine tension pendant au moins deux heures consécutives.

**11(7)** La source d'énergie ne pouvant être interrompue :

a) est mise à l'essai :

(i) aussi souvent que l'exige la norme CSA C282-00, intitulée *Alimentation électrique de secours des bâtiments*,

(ii) selon la méthode que prévoit cette norme;

b) est nettoyée et inspectée tous les six mois;

c) est mise en circuit pendant au moins deux heures chaque année.

**11(8)** Pendant au moins sept ans après qu'un événement a été consigné, les services CTSP gardent un registre écrit :

a) des dates et des moments où le groupe électrogène a subi un entretien et a été mis à l'essai, dans lequel ils inscrivent toute défaillance au moment de la mise à l'essai;

b) des dates et des moments où la source d'énergie ne pouvant être interrompue a subi un entretien ou a été mise à l'essai ou en circuit, dans lequel ils inscrivent toute défaillance au moment de la mise à l'essai ou en circuit.

**Restricted access policy and implementation**

**12(1)** A PSAP service must establish, maintain and implement a policy, acceptable to the minister, restricting non-emergency access to the PSAP facility

- (a) to authorized PSAP service officers, employees and volunteers;
- (b) to other persons authorized by the PSAP service; and
- (c) to persons authorized by the minister to inspect PSAP facilities or audit PSAP operations.

**12(2)** The access policy must include the requirements that

- (a) all persons entering or leaving the PSAP facility, other than in an emergency, must
  - (i) sign in or out on an entry and departure log sheet in a form acceptable to the minister and containing the information that he or she requires, or
  - (ii) must have their names and time and date of entry or departure recorded using another system or method acceptable to the minister; and
- (b) the log sheets or other entry and departure records
  - (i) be securely retained by the PSAP service in a manner, and for a period, acceptable to the minister, and
  - (ii) be available for inspection at the request of a person authorized by the minister.

**Accès restreint**

**12(1)** Les services CTSP élaborent, tiennent à jour et mettent en œuvre des directives que le ministre estime acceptables et qui restreignent l'accès aux installations, sauf en cas d'urgence :

- a) à leurs dirigeants, employés et bénévoles autorisés;
- b) aux autres personnes qu'ils autorisent;
- c) aux personnes autorisées par le ministre à inspecter leurs installations ou à examiner les activités des CTSP.

**12(2)** Les directives concernant l'accès prévoient :

- a) que, sauf en cas d'urgence, les personnes entrant dans les installations des CTSP ou en sortant :
  - (i) signent le registre des arrivées et des sorties dont la forme a été approuvée par le ministre et qui contient les renseignements qu'il exige,
  - (ii) aient recours à un autre système que le ministre juge acceptable pour que soient consignés leur nom ainsi que la date et le moment de leur entrée et de leur sortie;
- b) que les feuilles du registre ou les autres renseignements du système :
  - (i) soient gardés en lieu sûr par les services CTSP de la façon et pour la période que le ministre juge acceptables,
  - (ii) puissent être inspectés à la demande d'une personne autorisée par le ministre.

EQUIPMENT STANDARDS  
AND REQUIREMENTS

NORMES ET EXIGENCES  
APPLICABLES À L'ÉQUIPEMENT

**Enhanced 911 Telecommunications System**

**13(1)** A PSAP facility must be equipped with an Enhanced 911 Telecommunications System that has the following features:

- (a) Automatic Line Identification (ALI) that displays the calling party's address and other pre-selected information at the PSAP operator positions;
- (b) Automatic Number Identification (ANI) that displays the calling party's telephone number at the PSAP operator positions;
- (c) Called-Party Hold to allow a PSAP operator to hold the connection from which an emergency 911 telephone call or other telephone call originated;
- (d) Emergency Ringback to allow a PSAP operator to ring the calling station regardless of whether or not the caller has hung up;
- (e) Forced Disconnect to allow a PSAP operator to terminate an existing emergency 911 telephone call or other telephone call regardless of the action of the calling party;
- (f) Alternate Routing to allow emergency 911 telephone calls to be routed to an alternate PSAP facility if the PSAP facility is required to close due to an emergency;
- (g) Call Transfer to allow an incoming emergency 911 telephone call to be re-routed from the PSAP facility to an emergency service provider;
- (h) TTY/TDD Communication to allow the PSAP operators to communicate with hearing impaired persons;
- (i) Audio Logging to record all incoming and outgoing telecommunications, and radio transmissions, associated with the PSAP facility;

**Système de télécommunication évolué 911**

**13(1)** Les installations des CTSP sont dotées d'un système de télécommunication évolué 911 qui comprend les caractéristiques suivantes :

- a) l'identification automatique de la ligne, soit l'affichage, au poste des opérateurs CTSP, de l'adresse de l'auteur de l'appel ainsi que d'autres renseignements prédéterminés;
- b) l'enregistrement automatique des numéros, soit l'affichage, au poste des opérateurs CTSP, du numéro de téléphone de l'auteur de l'appel;
- c) la mise en attente du destinataire de l'appel permettant aux opérateurs CTSP de garder ouverte la ligne avec le poste d'où provient un appel d'urgence 911 ou un autre genre d'appel;
- d) le signal de rappel d'urgence qui permet aux opérateurs CTSP de rappeler le poste d'où provient un appel, que l'auteur de l'appel ait ou non raccroché;
- e) le débranchement forcé qui permet aux opérateurs CTSP de mettre fin unilatéralement à un appel d'urgence 911 ou à un autre appel;
- f) l'acheminement de secours permettant le routage d'appels d'urgence 911 à des installations auxiliaires en cas de fermeture attribuable à une urgence;
- g) le transfert d'appels permettant d'acheminer les appels d'urgence 911 entrant aux installations des CTSP directement à un fournisseur de services d'urgence;
- h) le service ATS/ATM permettant aux opérateurs CTSP de communiquer avec les malentendants;
- i) l'enregistrement sonore de tous les appels entrants et sortants ainsi que des transmissions radio relatifs aux installations des CTSP;

(j) Instant Playback - allows the PSAP operator the ability to instantly playback Audio Logging recordings based on a pre-set time limit.

j) la lecture instantanée permettant aux opérateurs CTSP d'écouter instantanément les bandes d'enregistrement sonore à l'aide d'un système de durée d'écoute prédéterminée.

**13(2)** Audio Logging recordings must be securely retained by the PSAP service for at least two years after they are made.

**13(2)** Les services CTSP gardent les enregistrements sonores en lieu sûr pendant au moins deux ans après leur enregistrement.

**13(3)** The Enhanced 911 Telecommunications System must have two incoming trunk groups with diverse routes.

**13(3)** Les systèmes de télécommunication évolués 911 sont dotés de deux faisceaux de circuits entrants ayant des routes différentes.

#### REQUIREMENT FOR ALTERNATE FACILITY

#### EXIGENCE EN MATIÈRE D'INSTALLATIONS AUXILIAIRES

##### **Alternate location**

**14(1)** Every PSAP service must have an alternate PSAP facility that

(a) is approved under section 3; and

(b) can, within one hour, be operational as a PSAP facility to the extent of 80% of the capacity of the PSAP service's primary PSAP facility.

**14(2)** The PSAP service must test all equipment and other functions at the alternate PSAP facility two times a year and maintain records of those tests to the same extent and in the same manner as equipment and functional tests done at the primary PSAP facility.

##### **Installations auxiliaires**

**14(1)** Les services CTSP ont des installations auxiliaires approuvées conformément à l'article 3 et pouvant offrir dans un délai de une heure 80 % des services qu'offrent les installations principales.

**14(2)** Les services CTSP procèdent à des essais de l'équipement ainsi que des autres fonctions de leurs installations auxiliaires deux fois par année et tiennent, relativement à ces essais, le même genre de registre que pour les essais effectués à leurs installations principales.

#### OPERATIONAL STANDARDS AND REQUIREMENTS

#### NORMES ET EXIGENCES EN MATIÈRE DE FONCTIONNEMENT

##### **Operational requirements**

**15** Every PSAP facility must

(a) receive telephone calls initiated by dialing digits 911 on the public-service telecommunications network and other emergency telephone calls intended for the PSAP facility that are routed to it by public-service telecommunications providers;

##### **Exigences en matière de fonctionnement**

**15** Les installations des CTSP :

a) reçoivent les appels lancés au moyen des chiffres 911 sur le réseau de télécommunication des services publics ainsi que les autres appels d'urgence qui leur sont destinés et acheminés par des fournisseurs de services de télécommunications publics;

(b) determine the nature of the incident or emergency, the emergency services required and record the relevant data about the incident or emergency, and its response;

(c) hand-off the call to the primary emergency service provider and notify other emergency service providers as required, or if its agreement with the primary emergency service provider so provides, dispatch the primary emergency service provider resources directly and notify other emergency service providers as required; and

(d) provide continuous service 24 hours per day and seven days per week.

### **Recordkeeping**

**16** Every PSAP service must log all incoming and outgoing telephone calls on the 911 and Enhanced 911 Telecommunications System and include in the log entries

(a) if the call is incoming,

(i) the ALI/ANI data available from the public-service telecommunications network,

(ii) the date and time of the call, and

(iii) the action taken by the PSAP service in response to the call; and

(b) if the call is outgoing or is transferred to another PSAP facility or an emergency service provider,

(i) the name or identity, and address and telephone number, of the call recipient, and

(ii) the date and time of the call.

### **Personal health information**

**17** Every PSAP service must comply with *The Personal Health Information Act* in its handling of personal health information about any person.

b) déterminent la nature de l'incident ou de l'urgence, choisissent les services d'urgence appropriés et consignent les détails de l'incident ou de l'urgence ainsi que les mesures prises;

c) acheminent l'appel au fournisseur principal de services d'urgence et avertissent les autres fournisseurs de services d'urgence qui pourraient devoir intervenir ou, si l'accord conclu avec le fournisseur principal le prévoit, affectent directement les ressources de celui-ci et communiquent l'avertissement précité;

d) assurent une permanence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### **Registres**

**16** Les services CTSP tiennent un registre des appels entrant et sortant du système 911 et du système de télécommunication évolué 911. Ils portent au registre :

a) pour les appels entrants :

(i) les données ayant trait à l'identification automatique de la ligne et à l'enregistrement automatique des numéros provenant du réseau de télécommunication des services publics,

(ii) la date et l'heure de l'appel,

(iii) les mesures prises à la suite de l'appel;

b) pour les appels sortants et les appels transférés à d'autres installations de CTSP ou à un fournisseur de services d'urgence :

(i) le nom ou l'identité, l'adresse et le numéro de téléphone du destinataire de l'appel,

(ii) la date et l'heure de l'appel.

### **Renseignements médicaux personnels**

**17** Les services CTSP sont tenus de respecter la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* à l'égard des renseignements médicaux personnels qui leur sont communiqués.

## STAFFING REQUIREMENTS

**Minimum staff requirements**

**18** A PSAP service must have at least two qualified operators monitoring the PSAP facility's Enhanced 911 Telecommunications System at all times.

**Training and instruction**

**19(1)** PSAP operators must be trained and certified according to the standards approved by the minister.

**19(2)** Without limiting the generality of subsection (1), every PSAP operator must be instructed in call answering and call handling procedures.

**Performance reviews**

**20(1)** The PSAP service must review every operator's performance at least once a year and record the results of the review in writing.

**20(2)** The PSAP service must retain the performance review records of each operator for the duration of his or her employment and at least seven years after its end.

**20(3)** Subsection (2) applies, with necessary changes, to a volunteer operator.

## GENERAL REQUIREMENTS

**Emergency service providers**

**21** A PSAP must provide service only where an emergency service provider, or the agency or local authority to which the emergency service provider is responsible, agrees to a contract or arrangement with the PSAP service

(a) that identifies when the PSAP facility is to hand off emergency calls to the emergency service provider;

(b) that identifies whether the PSAP facility is to provide direct dispatch of emergency service providers, and if so, when it is to do so;

## EXIGENCES EN MATIÈRE DE PERSONNEL

**Effectifs**

**18** Au moins deux opérateurs qualifiés surveillent en tout temps le système de télécommunication évolué 911 des installations des services CTSP.

**Formation des opérateurs**

**19(1)** Les opérateurs CTSP sont formés et accrédités conformément aux normes qu'approuve le ministre.

**19(2)** Les opérateurs CTSP reçoivent notamment de la formation sur la façon de répondre aux appels et de leur donner suite.

**Évaluation des opérateurs**

**20(1)** Les services CTSP procèdent à l'évaluation de leurs opérateurs au moins une fois par année et consignent les résultats de l'évaluation.

**20(2)** Les services CTSP conservent les dossiers d'évaluation tant que les opérateurs travaillent pour eux et pendant au moins sept ans après leur cessation d'emploi.

**20(3)** Le paragraphe (2) s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux opérateurs bénévoles.

## EXIGENCES GÉNÉRALES

**Fournisseurs de services d'urgence**

**21** Les CTSP n'offrent des services que si le fournisseur de services d'urgence, ou l'organisme ou l'autorité locale dont relève le fournisseur, conclut un contrat ou une entente avec les services CTSP :

a) qui précise dans quelles circonstances les installations des CTSP acheminent des appels d'urgence au fournisseur;

b) qui précise si les installations des CTSP envoient elles-mêmes la commande de sortie des fournisseurs de services d'urgence et, le cas échéant, dans quelles circonstances;

(c) that defines the process for evaluating the PSAP facility's service delivery; and

(d) that identifies arrangements about secondary dispatch services.

### **Inspections**

**22(1)** Subject to subsection (2), a PSAP service must allow the PSAP facility to be inspected at regular intervals, by a person authorized by the minister, to determine whether the PSAP service and the PSAP are complying with the Act and this regulation.

**22(2)** A person authorized by the minister for the purposes of this section must obtain security clearance from the PSAP service. A PSAP service must not unreasonably withhold giving security clearance to an authorized person.

**22(3)** The minister may determine the frequency of inspections.

**22(4)** The PSAP service must give the person doing the inspection full access to the PSAP facility and all records about the operation of the PSAP facility.

### **Term of licence and licence fee**

**23** A PSAP service licence is valid for five years from the effective date stated in the licence, and the fee for the licence is \$500.

### **Transitional provision**

**24** For the purposes of section 13 of the Act, the effective dates of the deemed licences of The City of Winnipeg and The City of Brandon are the day on which this regulation comes into force, and those licences are valid for five years from that day.

### **Coming into force**

**25** This regulation comes into force on the day *The Emergency 911 Public Safety Answering Point Act*, S.M. 1997, c. 19, comes into force.

c) qui précise le processus d'évaluation des services qu'offrent les installations des CTSP;

d) qui prévoit des services de répartition auxiliaires.

### **Inspections**

**22(1)** Sous réserve du paragraphe (2), les services CTSP sont tenus de permettre l'inspection régulière de leurs installations par une personne qu'autorise le ministre. Ces inspections visent à déterminer si les services et les CTSP respectent la *Loi* et le présent règlement.

**22(2)** Les personnes autorisées par le ministre pour l'application du présent article obtiennent une attestation de sécurité des services CTSP. Cette attestation ne peut être refusée sans motif valable.

**22(3)** Le ministre peut déterminer la fréquence des inspections.

**22(4)** Les services CTSP donnent aux inspecteurs un accès sans restriction aux installations et aux registres concernant les activités de celles-ci.

### **Permis — durée et droits**

**23** Les permis pour services CTSP sont valides pendant cinq ans après la date d'entrée en vigueur qui y est indiquée. Les droits annuels exigibles pour de tels permis sont de 500 \$.

### **Disposition transitoire**

**24** Pour l'application de l'article 13 de la *Loi*, les permis dont la ville de Winnipeg et la ville de Brandon sont réputées être titulaires prennent effet à la date d'entrée en vigueur du présent règlement et sont valides pendant cinq ans à partir de cette date.

### **Entrée en vigueur**

**25** Le présent règlement entre en vigueur en même temps que la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique — service d'urgence 911*, c. 19 des *L.M. 1997*.