



---

# VILLE DE QUÉBEC

Agglomération de Québec

---

RÈGLEMENT R.A.V.Q. 883

**RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT DE  
L'AGGLOMÉRATION SUR LES SYSTÈMES D'ALARME  
CONTRE L'INTRUSION ET LE CONTRÔLE DES FAUSSES  
ALARMES**

---

Avis de motion donné le  
Adopté le  
En vigueur le

---

## NOTES EXPLICATIVES

*Ce règlement modifie le Règlement de l'agglomération sur les systèmes d'alarme contre l'intrusion et le contrôle des fausses alarmes. Il précise les gestes que doivent poser les centrales d'alarme, à la suite du déclenchement d'une alarme contre l'intrusion et avant de requérir une intervention policière, afin de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une fausse alarme. Il prescrit qu'à cette fin, elles doivent faire une vérification préalable en effectuant un minimum de trois communications téléphoniques pour tenter de joindre l'utilisateur ou les personnes désignées par ce dernier. Cette vérification est complétée dès que la centrale a joint l'une de ces personnes.*

*Il prévoit également l'obligation pour l'utilisateur de fournir à l'installateur du système d'alarme ou à la centrale d'alarme, selon le cas, ses coordonnées et celles des personnes qu'il désigne aux fins de la vérification préalable. L'installateur qui reçoit ces informations doit les transmettre à la centrale d'alarme à qui il confie le mandat de télésurveillance pour un lieu protégé. Ces renseignements doivent être maintenus en tout temps à jour.*

*Le règlement indique de plus les renseignements qui doivent être fournis au Service de police de la Ville de Québec lors d'une demande d'intervention policière, à la suite du déclenchement d'une alarme. Dans le cas d'une centrale d'alarme, le nom de l'entreprise et le numéro d'identification personnel que lui a attribué le Service de police doivent être mentionnés, de même que l'identifiant personnel donné par la centrale à la personne qui effectue la communication. Dans les 48 heures suivant la demande d'intervention policière, la centrale d'alarme doit transmettre au Service de police un document contenant les renseignements communiqués lors de cette demande et ceux liés à la vérification préalable, c'est-à-dire le nom de la personne jointe ou de celles qu'on a tenté de joindre, les numéros de téléphones composés et l'heure à laquelle chacun de ces appels a été logé.*

*En outre, il impose aux centrales d'alarme qui dispensent des services de télésurveillance sur le territoire de l'agglomération de Québec l'obligation d'obtenir un permis. Le permis est délivré lorsque la centrale a fourni les renseignements requis concernant les lieux protégés, les utilisateurs desservis et les personnes que la centrale mandate pour requérir une intervention policière. Toutefois, les centrales qui s'engageront à requérir une intervention policière, à la suite du déclenchement d'une alarme, par la voie électronique désignée par la Ville de Québec, qui donne accès à son système de répartition des appels d'urgence, seront soustraites de cette obligation. Les centrales liées par un tel engagement devront procéder par cette voie de communication pour toutes les demandes d'intervention policière, pour tous les lieux protégés qu'elles desservent. Les renseignements liés à la vérification préalable devront être transmis par ce canal, en même temps que ceux liés à la demande d'intervention policière, au moment où la demande est faite.*

*Le règlement précise la responsabilité du propriétaire d'un lieu protégé à l'égard des frais engagés par la Ville lorsqu'une demande d'intervention*

*policrière a été répartie à une équipe de policiers et qu'ils ont constaté au lieu protégé qu'il s'agissait d'une fausse alarme ou que le Service de police en a été autrement informé.*

*Ce règlement prendra effet le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Le délai prévu pour sa prise d'effet a pour objet de permettre aux centrales d'alarme d'adapter leurs pratiques aux exigences du présent règlement. Les centrales ou les utilisateurs, selon le cas, bénéficieront de cette période pour apporter les changements requis, le cas échéant, aux ententes qui les lient aux utilisateurs de systèmes d'alarme. Ce délai permettra également à la Ville de Québec de compléter les modifications à son système de répartition des appels d'urgence, nécessaires pour la mise en oeuvre des dispositions du présent règlement concernant les communications pour requérir les services policiers de la Ville de Québec par voie électronique.*

**RÈGLEMENT R.A.V.Q. 883****RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT DE  
L'AGGLOMÉRATION SUR LES SYSTÈMES D'ALARME  
CONTRE L'INTRUSION ET LE CONTRÔLE DES FAUSSES  
ALARMES**

LA VILLE DE QUÉBEC, PAR LE CONSEIL D'AGGLOMÉRATION,  
DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

1. L'article 2 du *Règlement de l' sur les systèmes d'alarme contre l'intrusion et le contrôle des fausses alarmes*, R.A.V.Q. 601, est modifié par :

1° la suppression de la définition de « établissement non résidentiel »;

2° l'insertion, avant la définition de « fausse alarme », des définitions suivantes :

« carte d'appel » : un document contenant les renseignements qui doivent être fournis au Service de police lors de la communication établie par une centrale d'alarme pour requérir une intervention policière à la suite du déclenchement d'une alarme, de même que le nom des personnes contactées dans le cadre de la vérification préalable, les numéros de téléphone composés et l'heure à laquelle chacun de ces appels a été logé;

« centrale d'alarme » : une personne qui dispense des services de télésurveillance d'un lieu protégé par un système d'alarme; »;

3° l'insertion, après la définition de « habitation », de la définition suivante :

« installateur » : une personne qui vend ou loue des systèmes d'alarme ou qui offre un service d'installation, de réparation, de modification ou d'entretien de ces appareils et qui fournit à un utilisateur un service de télésurveillance du lieu protégé en utilisant les services d'une centrale d'alarme; »;

4° le remplacement de la définition de « lieu protégé » par la suivante :

« lieu protégé » : un terrain ou un bâtiment protégé par un système d'alarme; »;

5° l'insertion, après la définition de « lieu protégé », des définitions suivantes :

« lieu protégé non résidentiel » : un lieu protégé où est exercé un usage autre qu'un usage de la classe *Habitation* telle que définie au *Règlement d'harmonisation sur l'urbanisme*.

Un lieu protégé où est exercé un usage de la classe *Habitation* et un usage autre qu'un usage de la classe *Habitation* est réputé être un lieu protégé non résidentiel;

« « personne désignée » : une personne désignée par l'utilisateur comme ayant accès au lieu protégé et pouvant être contactée par une centrale d'alarme pour les fins de la vérification préalable, à la suite du déclenchement d'une alarme à ce lieu; »;

6° le remplacement de la définition de « utilisateur » par la suivante :

« « utilisateur » : la personne, autre qu'un installateur, qui transige, avec un installateur ou une centrale d'alarme, les services de télésurveillance d'un lieu protégé; »;

7° l'addition, après la définition de « utilisateur », de la définition suivante :

« « vérification préalable » : l'ensemble des gestes posés par une centrale d'alarme, à la suite du déclenchement d'une alarme à un lieu protégé, pour joindre ou pour tenter de joindre l'utilisateur ou des personnes désignées afin de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une fausse alarme, avant de requérir une intervention policière. ».

**2.** Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 7, du suivant :

« **7.1.** Sur demande du directeur du Service de police, l'utilisateur d'un système d'alarme dont l'alarme s'est déclenchée inutilement plus de trois fois dans une période de douze mois doit lui fournir, dans un délai raisonnable, une attestation de bon fonctionnement délivrée par une personne spécialisée dans la fabrication ou l'entretien de ces appareils. ».

**3.** Ce règlement est modifié par le remplacement du chapitre III par les suivants :

« **CHAPITRE III**

« **PERMIS DE TÉLÉSURVEILLANCE DES LIEUX PROTÉGÉS**

« **8.** Toute centrale d'alarme qui dispense des services de télésurveillance d'un lieu protégé sur le territoire de l'agglomération de Québec doit obtenir un permis de la Ville de Québec à cette fin.

« **8.1.** La demande de permis doit être faite auprès du Service de police.

Le permis est délivré lorsque la centrale d'alarme a fourni les renseignements suivants :

1° l'identification de chaque lieu protégé où elle dispense des services de télésurveillance et les renseignements qui suivent le concernant :

- a) l'identification de l'utilisateur et ses coordonnées;
- b) l'identification de l'installateur, lorsque la centrale transige avec celui-ci;

2° l'identification de tout représentant de la centrale d'alarme susceptible de communiquer avec le Service de police aux fins de requérir une intervention policière à la suite du déclenchement d'une alarme, de même qu'un identifiant personnel pour chacune de ces personnes.

La centrale d'alarme doit tenir à jour tous les renseignements fournis à la Ville de Québec lors de la demande de permis.

« **8.2.** Lors de la délivrance du permis, le Service de police remet à la centrale d'alarme un numéro d'identification personnel.

La centrale d'alarme doit prendre tous les moyens nécessaires pour protéger la confidentialité de son numéro d'identification, notamment en limitant l'accès à ce numéro, au sein de l'entreprise, aux seules personnes pour qui sa connaissance est nécessaire ou inévitable dans l'exercice de leurs fonctions.

« **8.3.** Le permis visé au chapitre III est annuel. Il est indivisible, non remboursable et incessible.

Le coût du permis est établi au règlement de tarification applicable.

#### « **CHAPITRE III.1**

##### « DEMANDE D'INTERVENTION POLICIÈRE

#### « **SECTION I**

##### « COMMUNICATION AVEC LE SERVICE DE POLICE

« **8.4.** Avant de communiquer avec le Service de police pour requérir une intervention policière à la suite du déclenchement d'une alarme, toute personne doit prendre tous les moyens raisonnables afin de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une fausse alarme.

Une centrale d'alarme a pris tous les moyens raisonnables pour s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une fausse alarme si elle a complété une vérification préalable.

Aux fins du présent article, une vérification préalable est complétée lorsque s'est produite l'une des éventualités suivantes :

1° la centrale d'alarme a effectué au moins trois communications téléphoniques pour tenter de joindre l'utilisateur ou les personnes désignées en utilisant, lors de chacune des tentatives, un numéro de téléphone différent;

2° la centrale d'alarme a joint l'utilisateur ou une personne désignée.

Elle doit d'abord tenter de joindre l'utilisateur. Si elle n'a pas réussi à le joindre et qu'elle n'a pas complété la vérification préalable conformément au présent article, elle doit ensuite tenter de joindre les personnes désignées.

« **8.5.** Toute personne qui communique avec le Service de police pour requérir une intervention policière à la suite du déclenchement d'une alarme contre l'intrusion doit fournir, au moment de cette communication, les renseignements suivants :

- 1° son nom et son numéro de téléphone;
- 2° l'adresse du lieu protégé et le nom de l'utilisateur;
- 3° l'identification de la zone d'alarme au lieu protégé, soit la localisation de l'endroit où une intrusion est signalée.

En outre des renseignements mentionnés au premier alinéa, la personne qui communique avec le Service de police pour le compte d'une centrale d'alarme doit fournir les renseignements suivants :

- 1° l'identité de la centrale d'alarme pour le compte de laquelle elle communique avec le Service de police, de même que le numéro d'identification personnel attribué à cette centrale par la Ville de Québec, en application du présent règlement;
- 2° l'identifiant personnel qui lui a été attribué par la centrale d'alarme visée au paragraphe précédent;
- 3° lorsqu'elle communique par la voie électronique indiquée à l'article 8.6, le nom des personnes contactées dans le cadre de la vérification préalable, les numéros de téléphone composés et l'heure à laquelle chacun de ces appels ont été logés.

Aux fins de l'application du paragraphe 2° du deuxième alinéa, la centrale d'alarme doit fournir un identifiant personnel confidentiel à chaque personne qui la représente, susceptible de communiquer avec le Service de police aux fins de requérir une intervention policière à la suite du déclenchement d'une alarme. Un identifiant personnel ne peut être attribué à une autre personne, et cela, même si la personne à qui il avait été donné n'exerce plus cette fonction.

« **8.6.** Toute centrale d'alarme peut s'engager à communiquer avec la Ville de Québec par la voie électronique, désignée par la Ville, qui donne accès à son système de répartition des appels d'urgence aux fins de requérir une intervention policière. Elle est alors soustraite de l'obligation d'obtenir le permis visé au chapitre III.

Aux fins de cet engagement, la centrale d'alarme doit effectuer toute demande d'intervention policière pour tous les lieux protégés qu'elle dessert sur le territoire de l'agglomération de Québec par la voie électronique mentionnée

au premier alinéa. Elle contrevient au présent règlement chaque fois qu'elle utilise un autre moyen de communication.

Elle doit transmettre, lors de chacune de ces communications, les renseignements visés à l'article 8.5, de même que ceux relatifs à la vérification préalable, c'est-à-dire le nom des personnes contactées, les numéros de téléphone composés et l'heure à laquelle chacun de ces appels a été logé.

La centrale d'alarme prend l'engagement visé au premier alinéa en complétant et en signant un formulaire que lui fournit le Service de police. Si elle n'en a pas déjà reçu un en application de l'article 8.2, un numéro d'identification personnel est attribué à la centrale d'alarme sur réception du formulaire.

« **8.7.** Sauf si elle communique par la voie électronique indiquée à l'article 8.6, toute centrale d'alarme doit transmettre au Service de police, dans un délai maximal de 48 heures suivant une communication visée à l'article 8.5, la carte d'appel de cette communication. Le numéro de requête fourni par le Service de police lors de l'appel doit y être joint et clairement associé.

## « SECTION II

### « COORDONNÉES NÉCESSAIRES À LA VÉRIFICATION PRÉALABLE ET ACCÈS AUX LIEUX PROTÉGÉS

« **8.8.** Tout utilisateur doit fournir à l'installateur ou à la centrale d'alarme avec qui il transige les services de télésurveillance d'un lieu protégé, un minimum de trois numéros de téléphone valides pour permettre à la centrale d'alarme d'effectuer une vérification préalable. À cette fin, il doit fournir au moins un numéro de téléphone valide pour le joindre, de même qu'une liste de chacune des personnes désignées pour ce lieu et au moins un numéro de téléphone valide pour joindre chacune de ces personnes.

L'installateur est tenu de fournir les informations mentionnées au premier alinéa à toute centrale d'alarme à qui il confie un mandat de télésurveillance d'un lieu protégé.

Les personnes tenues de fournir les informations mentionnées au présent article doivent les maintenir en tout temps à jour.

« **8.9.** Toute centrale d'alarme doit posséder au moins un numéro de téléphone valide de l'utilisateur de chaque lieu protégé dont elle effectue la télésurveillance, de même que la liste à jour des personnes désignées pour chacun de ces lieux et au moins un numéro de téléphone valide pour les joindre.

« **8.10.** L'utilisateur doit être en mesure de se rendre au lieu protégé dans un délai raisonnable et d'y donner accès à un représentant du Service de police, de manière à ce qu'il puisse y pénétrer. En outre, il doit s'assurer que toute



personne qu'il désigne, pour les fins du présent règlement, puisse également remplir ces obligations. ». ».

**4.** Ce règlement est modifié par :

1° le remplacement du titre du chapitre IV « SANCTIONS » par « RECOURS ET SANCTIONS »;

2° le remplacement du titre de la section I du chapitre IV « SANCTIONS ADMINISTRATIVES » par « RECOURS CIVILS ».

**5.** L'article 9 de ce règlement est modifié par :

1° le remplacement, au premier alinéa, du mot « l'utilisateur » par les mots « le propriétaire du lieu protégé »;

2° le remplacement, chaque fois qu'ils sont utilisés, des mots « établissement non résidentiel » par les mots « lieu protégé non résidentiel ».

**6.** L'article 11 de ce règlement est modifié par le remplacement des mots « établissement non résidentiel » par les mots « lieu protégé non résidentiel ».

1° le remplacement de « 8 » par « 8.4 »;

2° le remplacement des mots « établissement non résidentiel » par les mots « lieu protégé non résidentiel ».

**7.** Le présent règlement entre en vigueur conformément à la loi.

Il prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## Avis de motion

*Je donne avis qu'à une prochaine séance, il sera présenté un règlement qui modifie le Règlement de l'agglomération sur les systèmes d'alarme contre l'intrusion et le contrôle des fausses alarmes. Il précise les gestes que doivent poser les centrales d'alarme, à la suite du déclenchement d'une alarme contre l'intrusion et avant de requérir une intervention policière, afin de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une fausse alarme. Il prescrit qu'à cette fin, elles doivent faire une vérification préalable en effectuant un minimum de trois communications téléphoniques pour tenter de joindre l'utilisateur ou les personnes désignées par ce dernier. Cette vérification est complétée dès que la centrale a joint l'une de ces personnes.*

*Il prévoit également l'obligation pour l'utilisateur de fournir à l'installateur du système d'alarme ou à la centrale d'alarme, selon le cas, ses coordonnées et celles des personnes qu'il désigne aux fins de la vérification préalable. L'installateur qui reçoit ces informations doit les transmettre à la centrale d'alarme à qui il confie le mandat de télésurveillance pour un lieu protégé. Ces renseignements doivent être maintenus en tout temps à jour.*

*Le règlement indique de plus les renseignements qui doivent être fournis au Service de police de la Ville de Québec lors d'une demande d'intervention policière, à la suite du déclenchement d'une alarme. Dans le cas d'une centrale d'alarme, le nom de l'entreprise et le numéro d'identification personnel que lui a attribué le Service de police doivent être mentionnés, de même que l'identifiant personnel donné par la centrale à la personne qui effectue la communication. Dans les 48 heures suivant la demande d'intervention policière, la centrale d'alarme doit transmettre au Service de police un document contenant les renseignements communiqués lors de cette demande et ceux liés à la vérification préalable, c'est-à-dire le nom de la personne jointe ou de celles qu'on a tenté de joindre, les numéros de téléphones composés et l'heure à laquelle chacun de ces appels a été logé.*

*En outre, il impose aux centrales d'alarme qui dispensent des services de télésurveillance sur le territoire de l'agglomération de Québec l'obligation d'obtenir un permis. Le permis est délivré lorsque la centrale a fourni les renseignements requis concernant les lieux protégés, les utilisateurs desservis et les personnes que la centrale mandate pour requérir une intervention policière. Toutefois, les centrales qui s'engageront à requérir une intervention policière, à la suite du déclenchement d'une alarme, par la voie électronique désignée par la Ville de Québec, qui donne accès à son système de répartition des appels d'urgence, seront soustraites de cette obligation. Les centrales liées par un tel engagement devront procéder par cette voie de communication pour toutes les demandes d'intervention policière, pour tous les lieux protégés qu'elles desservent. Les renseignements liés à la vérification préalable devront être transmis par ce canal, en même temps que ceux liés à la demande d'intervention policière, au moment où la demande est faite.*

*Le règlement précise la responsabilité du propriétaire d'un lieu protégé à l'égard des frais engagés par la Ville lorsqu'une demande d'intervention policière a été répartie à une équipe de policiers et qu'ils ont constaté au lieu protégé qu'il s'agissait d'une fausse alarme ou que le Service de police en a été autrement informé.*

*Ce règlement prendra effet le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Le délai prévu pour sa prise d'effet a pour objet de permettre aux centrales d'alarme d'adapter leurs pratiques aux exigences du présent règlement. Les centrales ou les utilisateurs, selon le cas, bénéficieront de cette période pour apporter les changements requis, le cas échéant, aux ententes qui les lient aux utilisateurs de systèmes d'alarme. Ce délai permettra également à la Ville de Québec de compléter les modifications à son système de répartition des appels d'urgence, nécessaires pour la mise en oeuvre des dispositions du présent règlement concernant les communications pour requérir les services policiers de la Ville de Québec par voie électronique.*

*Dispense de lecture de ce règlement est demandée puisque tous les membres du conseil ont reçu une copie du projet de règlement.*