

2 CENTRE D'APPELS UNIQUE DU QUÉBEC, INFO-EXCAVATION

2.1 Centralisation des demandes de localisation

ÉNONCE DE PRATIQUE : Un propriétaire/exploitant d'infrastructure souterraine au Québec doit être membre du centre d'appels à guichet unique du Québec, c'est-à-dire Info-Excavation, afin de recevoir les demandes de localisation qui le concernent logées au centre d'appels.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le propriétaire/exploitant membre d'Info-Excavation doit être membre d'un seul centre d'appels. Il doit aussi être en mesure de recevoir et de traiter toutes les demandes de localisation pertinentes qui lui sont acheminées.

2.2 Zone de service géographique spécifique sans chevauchement

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels dessert toute la province de Québec, de sorte qu'un excavateur n'a qu'un appel à effectuer pour rejoindre les membres du centre. De même, un propriétaire d'infrastructures souterraines ne peut être membre que d'un seul centre d'appels.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Les services du centre d'appels ont été créés de façon à être faciles d'utilisation pour les propriétaires/exploitants membres et pour les excavateurs. Ces services sont d'autant plus conviviaux lorsque le centre d'appels dessert une région géographique clairement définie et sans chevauchement avec la zone desservie par un autre centre d'appels. Ainsi, l'excavateur n'a qu'un seul point de contact pour formuler une demande de localisation aux fins d'excavation. Par la suite, Le centre d'appels avise les propriétaires/exploitants membres qui procèdent aux activités de repérage et de marquage s'il y a lieu et avise l'excavateur.

2.3 Membres du centre d'appels

ÉNONCE DE PRATIQUE : Seuls les propriétaires/exploitants d'infrastructures souterraines peuvent être membres d'Info-Excavation et ils doivent l'être pour enregistrer l'emplacement de leur zone d'avis.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels utilise une stratégie marketing intégrée pour sensibiliser tous les propriétaires/exploitants

d'infrastructures souterraines aux nombreux avantages de l'adhésion au centre d'appels. La procédure d'adhésion est simple et directe.

2.4 Entente formelle avec les membres

ÉNONCE DE PRATIQUE : Chacun des membres du centre d'appels se conforme à une entente écrite qui définit les droits et les responsabilités du centre d'appels et ceux du membre.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Les conditions du service fourni par le centre d'appels et les obligations de ses membres sont définies dans une entente de service signée par les deux parties. Le but de ce document est de décrire les obligations et les conditions du service de part et d'autre, selon un contrat standard que tous les membres sont tenus de ratifier.

2.5 Gouvernance du centre d'appels

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation est sous la direction d'un conseil d'administration qui tient compte des recommandations des groupes d'intérêts.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Afin de s'assurer que le centre d'appels fonctionne pour le bénéfice de la collectivité tout entière, il est placé sous la direction d'un conseil d'administration. Ce dernier tient compte des opinions et des conseils de représentants des groupes d'intérêts qui proviennent de tous les secteurs de l'industrie : propriétaires/exploitants membres, entrepreneurs, concepteurs, et délégués des divers paliers du gouvernement. Chacun de ces représentants connaît bien son domaine et sa façon d'interagir avec le centre d'appels et les autres parties prenantes.

2.6 Numéro unique sans frais

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation est accessible partout en Amérique du Nord en composant un numéro unique sans frais.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Il y a un seul numéro de téléphone sans frais et un seul numéro de télécopieur sans frais pour la réception des demandes de localisation auprès du centre d'appels. Ces numéros sont accessibles partout en Amérique du Nord. Pour le bénéfice des requérants, éventuellement, à l'instar des États-Unis, un seul numéro à trois (3) chiffres pourrait être implanté pour les demandes de localisation au Québec et serait disponible de partout en Amérique du Nord. Les demandes peuvent également parvenir au centre d'appels par courriel et recevoir le même traitement que par téléphone et par télécopieur.

2.7 Heures d'affaires

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels peut traiter les demandes de localisation vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Toute personne qui fait une demande de localisation peut appeler Info-Excavation en tout temps, jour et nuit, tous les jours de l'année, et sa demande sera traitée.

2.8 Enregistrement et conservation des appels entrants

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation conserve un enregistrement audio de toutes les demandes téléphoniques de repérage.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels conserve un enregistrement audio de toutes les demandes de localisation téléphoniques pour s'assurer qu'il possède les renseignements précis concernant chaque demande. Les enregistrements audio constituent des dossiers factuels des échanges entre le requérant et le centre d'appels. Ces documents audio pourraient servir d'éléments de preuve notamment lors d'enquêtes sur des dommages. Ils sont conservés jusqu'à expiration du délai de prescription défini par les lois et règlements en vigueur.

2.9 Rétroaction au requérant

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation fournit au requérant un numéro de demande ainsi que le nom de tous les propriétaires/exploitants membres de Info-Excavation visés par la demande de localisation.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le fait de fournir au requérant le numéro de demande et le nom des propriétaires/exploitants membres de Info-Excavation améliore le suivi du processus. De cette façon, le requérant peut savoir si tous les propriétaires/exploitants visés ont répondu à sa demande pour la zone à excaver et, dans la négative, procéder à un suivi auprès de ces derniers au besoin.

2.10 Validation des données

ÉNONCE DE PRATIQUE : Annuellement ou après toute modification significative, Info-Excavation fait parvenir aux propriétaires/exploitants membres les renseignements corporatifs inscrits dans ses dossiers aux fins de confirmation et de modification.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels doit travailler avec les renseignements que lui procurent ses membres. Une vérification régulière des renseignements fait donc partie intégrante de l'entente ou des procédures entre le propriétaire/exploitant membre et Info-Excavation. Ce dernier doit pouvoir démontrer que les données fournies sont exactes et conformes à la réalité, selon ce membre. Tout ajout ou suppression d'information par un membre est saisi dans la base de données et le document modifié est envoyé au membre pour validation avant sa mise en vigueur.

2.11 Flexibilité dans le changement et la croissance

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le plan opérationnel d'Info-Excavation est suffisamment flexible pour s'adapter aux changements et à la croissance.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Un centre d'appels productif fait preuve de la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux changements par la capacité de sa direction à prendre en compte les besoins de toutes les parties prenantes de son organisation lors de la mise en place de nouvelles façons de faire.

La capacité du conseil à s'adapter aux changements sera d'autant plus grande si ses règlements et ses directives d'exploitation sont établis en fonction de l'environnement dans lequel le centre d'appels évolue. Le conseil d'administration procède à une révision régulière de ses documents pour s'assurer qu'ils reflètent toujours la réalité. Durant ses rencontres de planification stratégique, les administrateurs passent systématiquement en revue les programmes, les systèmes et les activités du centre d'appels. Ils sont ainsi en mesure d'identifier les besoins futurs des parties prenantes dans une perspective de croissance et de développement.

2.12 Rencontre systématique sur demande

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation applique sa procédure de réception et de transmission des demandes de rencontre entre le requérant et les propriétaires/exploitants membres. Ces rencontres ont pour but de discuter de la localisation des infrastructures particulièrement dans le cas de travaux longs ou compliqués.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Lorsqu'une rencontre sur le site des travaux est requise pour discuter par exemple des limites du site et de l'échéancier des travaux, Info-Excavation transmet les demandes de rencontre des requérants aux propriétaires/exploitants membres. Le centre d'appels demande au requérant de lui fournir suffisamment d'information pour déterminer exactement les limites du site des travaux. Toutefois, une demande de rencontre n'élimine pas le besoin pour une demande de localisation.

2.13 Demandes de plans

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation reçoit les demandes de plans de la part des concepteurs et possède les compétences nécessaires pour les traiter tel que spécifié dans l'entente avec les entreprises membres.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Afin d'assurer une meilleure prévention des dommages, les concepteurs doivent avoir accès aux renseignements de repérage provenant des propriétaires/exploitants membres. Lorsque le centre d'appels reçoit une demande de plans de la part d'un concepteur, il lui fournit une liste des propriétaires/exploitants membres concernés par les travaux. En fonction des ententes avec les entreprises membres, Info-Excavation traite la demande ou l'achemine aux membres concernés qui sont responsables de répondre au requérant.

2.14 Demandes de localisation

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels recueille, au minimum, les renseignements suivants lors de toute demande de localisation :

- le nom et les coordonnées du requérant et de son entreprise;
- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'excavateur, si connus;
- l'emplacement exact de l'excavation projetée;
- la date et l'heure du début des travaux, si connues ; et
- la description de la nature de l'excavation.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Une demande de localisation est en fait une communication entre un requérant et le personnel du centre d'appels dans laquelle on formule et traite une demande pour localiser des infrastructures souterraines. En plus des renseignements mentionnés dans l'énoncé de pratique, la demande doit inclure toute information permettant d'identifier le site d'excavation le plus précisément possible.

2.14.1 Détails complémentaires visant à établir précisément le site des travaux de creusement :

- Municipalité/collectivité ;
- Comté/région/district/canton ;
- Province ;
- Subdivision et numéro de lot (pour un nouveau développement) ;
- Numéro civique ;
- Nom de rue ;

- Longueur et direction de l'excavation et noms des rues transversales nécessaires pour délimiter la zone des travaux ;
- Endroit sur une propriété publique ou privée (avant, arrière, côté) ;
- Longitude et latitude ou adresse exacte du site d'excavation, telle que déterminée par un système d'information géographique (SIG). Ce site peut être un point, une zone ou un polygone. Pour un rectangle spatial (longitude/latitude minimale/maximale), le site d'excavation doit être entièrement contenu dans la zone ;
- Bornes kilométriques ;
- Balises de chemins de fer ou de pipelines ;
- Directions générales ;
- Code postal ;
- Distance de la rue transversale la plus proche ;
- Numéro de téléphone au site d'excavation ;
- Lot et concession ;
- Référence cartographique ;
- Numéros de poteaux ;
- Tout autre renseignement jugé utile pour déterminer l'emplacement du site d'excavation.

2.14.2 Mode d'excavation

- manuelle
- mécanique

2.14.3 Type d'excavation

- forage
- explosifs
- creusage, etc.

2.14.4 Personne/compagnie pour qui le travail d'excavation est exécuté ;

2.14.5 Présence de prémarquage du site ;

2.14.6 Profondeur de l'excavation ;

2.14.7 Nécessité d'une rencontre sur le site;

2.14.8 Tout commentaire additionnel pertinent.

2.15 Procédures pour réduire les demandes de localisation

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels utilise des procédures spécifiquement destinées à réduire le nombre de demandes de localisation transmises aux propriétaires/exploitants membres lorsque le site d'excavation est situé à l'extérieur de la zone d'avis définie par ce membre.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels utilise une technologie qui permet aux propriétaires/exploitants membres de déterminer leurs zones d'avis à l'aide de polygones. Afin de réduire les demandes de localisation et selon le contrôle préalable et la cartographie, la technologie permet :

- D'une part, au centre d'appels de définir une zone tampon d'un rayon allant jusqu'à 250 mètres (800 pieds) selon le niveau de précision du site d'excavation;
- D'autre part, aux propriétaires/exploitants membres d'identifier leurs zones d'avis, incluant leurs zones tampons, à l'intérieur d'un rayon de 30 mètres (100 pieds) ou tel que défini par le membre.

2.16 Maintien des opérations

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels utilise du matériel informatique tolérant aux pannes pour les activités critiques, notamment celles qui concernent les demandes et l'accès aux bases de données.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Un système tolérant aux pannes peut résister à une anomalie de matériel sans interruption ni diminution de service. Un tel système peut identifier la composante fautive et en permettre le remplacement tout en maintenant l'activité en ligne et en continuant d'utiliser ses applications et ses programmes normaux. Avec un système

tolérant aux pannes, généralement, le centre d'appels peut continuer à traiter les demandes normalement malgré une anomalie ou une défaillance du système.

2.17 Plan de contingence

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation développe, implante et gère un plan de contingence efficace qui assurera le maintien des opérations de la fonction guichet unique du centre en tout temps.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels développe et met en œuvre un plan de contingence qui lui permettra de poursuivre ses activités même après un désastre. Le plan de contingence prévoit le traitement prioritaire des demandes de localisation pour les zones affectées par le désastre. Toute autre demande provenant de l'extérieur de la zone affectée sera traitée avec un minimum de délai.

Le centre d'appels prend les dispositions nécessaires pour que son centre d'appels secondaire prenne la relève, lorsque requis. Ces dispositions concernent les points qui suivent :

- Télécommunications : l'acheminement de secours des appels est en place et prêt à être activé dans les minutes qui suivent toute défaillance du système au centre d'appels principal ;
- Logiciels et matériel : le centre d'appels secondaire possède l'équipement nécessaire (logiciels et matériel) assurant la redondance du centre d'appels principal;
- Base de données : la base de données du centre d'appels secondaire est mise à jour en temps réel ;
- Personnel : le personnel d'Info-Excavation est formé sur les procédures reliées à la mise en place du plan de contingence ;
- Simulation : le plan est testé au moins une fois par année et de façon aléatoire afin de vérifier son efficacité.

2.18 Demande de localisation par accès distant

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation offre aux requérants qualifiés un accès électronique direct pour la saisie des demandes de localisation de qualité équivalente au service fourni pour les demandes téléphoniques.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels est équipé d'outils de communication interactifs qui permettent aux requérants qualifiés de saisir leur demande de localisation à distance. L'interface utilisée permet la validation et la correction des renseignements. La base de données

géographiques utilisée pour les demandes par accès distant est téléphoniques, assurant ainsi l'uniformité de toutes les demandes.

Une procédure visant la sécurité du réseau et l'intégrité des données informatiques est opérationnelle. Une mise à jour est assurée de façon régulière.

2.19 Points de repères multiples pour les demandes de localisation

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels est en mesure d'accepter de nombreux points de repères pour définir l'emplacement exact d'un site d'excavation

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le processus de réception des demandes et le système informatique du centre d'appels sont conçus de façon à accepter et à traiter de nombreux points de repères pour décrire l'emplacement des travaux et pour définir le site d'excavation. Parmi ces points de repères, citons : bornes kilométriques, bornes de chemin de fer et de pipeline, adresse et rue transversale, longitude et latitude, municipalité, agglomération, comté, région, canton, code postal, limites territoriales, etc.

Toutes les parties prenantes bénéficient d'une définition précise du site d'excavation. De cette façon, les propriétaires/exploitants membres peuvent rapidement repérer un conflit éventuel et le personnel sur le site peut trouver et marquer la zone plus facilement pour le bénéfice du requérant. La normalisation d'un nombre limité de critères de recherche réduit la flexibilité du système. Info-Excavation investit donc dans des systèmes et des processus qui tiennent compte d'une variété de points de repères dans la définition de chaque site d'excavation. Ce système relie ces points de repère à la base de données dans le but d'établir la zone d'avis désirée pour chaque propriétaire/exploitant membre, réduisant ainsi le nombre de demandes de localisation.

2.20 Sécurité du centre d'appels

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels se dote de moyens pour assurer l'intégrité physique des lieux et des personnes, la sécurité des systèmes, la protection contre les incendies et les pannes d'électricité.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels doit se protéger contre les désastres et autres menaces. Puisqu'il constitue un lien essentiel entre les requérants et les propriétaires/exploitants membres, le centre d'appels doit prendre toutes les mesures pour assurer une sécurité adéquate, sachant qu'il devra être opérationnel en tout temps.

Les aspects de sécurité couvrent notamment :

- L'intégrité physique de l'édifice et des employés : aire de travail verrouillée, cartes d'accès pour les employés, gardiens de sécurité ;
- La sécurité physique des composantes importantes des systèmes informatique et téléphoniques;
- La protection générale contre les incendies du centre d'appels de même que la propriété où il est situé ;
- Les mots de passe et autres mesures de protection pour limiter l'accès aux systèmes ;
- L'entreposage d'une copie de la base de données et des logiciels dans un site de sauvegarde externe.

2.21 Exigences de qualité

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels établit des normes de performance dans le but de promouvoir l'efficacité, l'exactitude ainsi qu'un bon rapport coût/bénéfice.

2.21.1 Vérification et contrôle de la qualité

Le centre d'appel contrôle la qualité du service à la clientèle en mesurant, entre autres, les indicateurs ci-dessous :

Temps-réponse

Le centre d'appels utilise la distribution automatique pour acheminer les appels entrants, soit par un autocommutateur (PBX) sur place ou par un autocommutateur virtuel (Centrex) situé dans les locaux de la compagnie de téléphone. Ces deux outils permettent de connaître le temps moyen d'attente des clients avant qu'on leur réponde. Le temps-réponse moyen (TRM) est mesuré aux 30 minutes 24 heures par jour.

Niveau de service : Le TRM visé est de trente (30) secondes ou moins.

Appels abandonnés

Le PBX et le Centrex mesurent cet indicateur. Ils identifient le nombre d'appels abandonnés et le temps d'attente des clients avant qu'ils ne raccrochent.

Niveau de service : L'objectif visé est un pourcentage d'appels abandonnés de 5 % ou moins des clients qui ont attendu plus de soixante (60) secondes.

Signal de ligne occupée

Le centre d'appels dispose de suffisamment de lignes téléphoniques pour diminuer le plus possible les possibilités d'obtenir un signal occupé.

Niveau de service : L'objectif visé est qu'un maximum de 1 % des appels entrants se heurte à un signal occupé.

Satisfaction de la clientèle

Le principe fondamental appliqué est le suivant: le client définit la qualité. Des sondages de satisfaction de la clientèle sont donc effectués périodiquement.

Niveau de service : L'objectif de satisfaction de la clientèle visé est de l'ordre de 99 %.

Contenu de la demande de localisation

Info-Excavation est doté d'un plan de qualité du service qui implique de mesurer l'exactitude, la productivité et les défauts dans les demandes de localisation.

Qualité de la base de données et fonctionnalité du système

La base de données géographique relationnelle et le système sur lequel elle repose confirment la relation hiérarchique entre le numéro civique, la rue, la ville, le comté et la région.

2.21.2 Émission d'une demande

Le centre d'appels établit les critères minimaux suivants pour la qualité d'émission d'une demande:

- La transmission de toutes les catégories de demandes s'effectue en temps réel.
- Les renseignements de la demande devraient être transmis sous forme de données électroniques permettant au système qui reçoit la demande d'extraire et d'analyser ces données.

2.21.3 Ratio demandes reçues/ demandes transmises

Le centre d'appels analyse le ratio des demandes reçues comparativement aux demandes transmises. Cet indicateur est utile pour l'évaluation des aspects marketing, éducation, cartographie, coûts et performance budgétaire du centre d'appels.

2.22 Cartographie

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels maintient une base de données pour la cartographie des rues qu'il met à jour au fur et à mesure que des données nouvelles ou révisées deviennent disponibles.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels utilise plusieurs sources officielles d'information cartographique afin de maintenir une base de données à jour de la cartographie des rues. Ces données sont constamment mises à jour avec les nouveaux noms de rues, les nouveaux segments de rues existantes et les anciens noms de diverses entités géographiques. La cartographie de base est révisée au moins deux (2) fois par année et plus fréquemment dans les zones à croissance rapide.

2.23 Conscientisation des excavateurs

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation administre des programmes de sensibilisation et d'éducation visant la prévention des dommages aux infrastructures souterraines auprès des excavateurs.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Par ses programmes d'éducation et de sensibilisation, le centre d'appels fait tout en son pouvoir pour s'assurer que les excavateurs soient conscients des dangers liés à l'excavation et donc, de la nécessité d'appeler avant de creuser. Il a établi des pratiques d'excellence afin de s'assurer que le processus de traitement des demandes qu'il a mis en place constitue un intermédiaire efficace entre l'excavateur et les propriétaires/exploitants membres. Le centre d'appels fait également valoir auprès des excavateurs les avantages de l'adhésion à l'Alliance pour la protection des infrastructures souterraines du Québec (APISQ).

2.24 Avant de creuser

ÉNONCE DE PRATIQUE : Les excavateurs contactent le centre d'appels pour faire une demande de localisation avant de creuser.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels sensibilise les excavateurs quant à l'importance d'appeler avant de creuser. Le centre d'appels a développé des pratiques d'excellence qui ont pour but d'assurer des services accessibles en tout temps et par une variété de moyens (téléphone, télécopieur, Internet), rendant ainsi le processus de demande de localisation rapide et efficace.

2.25 Propriétaires/exploitants non membres

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels avise le requérant lors de chaque demande que certains propriétaires/exploitants d'infrastructures souterraines ne sont pas membres du centre d'appels. Il revient donc au requérant de communiquer directement avec les non membres pour connaître la localisation de leurs infrastructures.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels avise les requérants de la présence d'infrastructures de ses membres exclusivement. Jusqu'à ce que tous les propriétaires/exploitants d'infrastructures soient membres d'Info-Excavation, ce dernier avisera les requérants qu'ils doivent communiquer eux-mêmes avec les non membres pour connaître la localisation de leurs infrastructures.

2.26 Bilinguisme

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels reçoit les demandes en français et en anglais.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Le centre d'appels a suffisamment d'employés bilingues sur place pour recevoir les demandes en français et en anglais.

2.27 Suivi des demandes

ÉNONCE DE PRATIQUE : Le centre d'appels joue le rôle d'intermédiaire entre les requérants et les propriétaires/exploitants membres pour la mise à jour de l'état d'avancement de leurs demandes par les membres.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : Par le biais de son site Internet, le centre d'appels fournit à ses membres un moyen de mettre à jour l'état d'avancement des demandes qui les concernent. Il permet aussi au requérant de connaître l'état d'avancement de chacune de ses demandes. Le centre d'appels reçoit les demandes des requérants qui désirent réémettre un avis aux membres qui n'ont pas répondu à la date prévue sur la demande originale.

2.28 Sensibilisation et éducation

ÉNONCE DE PRATIQUE : Info-Excavation administre des programmes de sensibilisation et d'éducation visant la prévention des dommages aux infrastructures souterraines.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE : « Appelez avant de creuser! » Ce slogan est au cœur des activités de promotion d'Info-Excavation qui visent deux grands

objectifs : la sensibilisation de tous à la protection des travailleurs, du public et des infrastructures souterraines de même que la collaboration entre les propriétaires/exploitants de services publics membres et les excavateurs et concepteurs pour prévenir les dommages et promouvoir les services.

De nombreux outils et activités permettent de répondre à cette pratique : articles promotionnels, publicité dans les médias, participation à des colloques sur la sécurité, présence aux salons professionnels, programmes de sensibilisation auprès des entrepreneurs, matériel éducatif qui décrit le fonctionnement du centre d'appels, base de données des excavateurs actifs, participation à des comités locaux de prévention des dommages et maintien de l'équilibre entre les attentes des propriétaires/exploitants d'infrastructures membres et celles des excavateurs et des concepteurs.

PRATIQUE ACTUELLE : Pratiques d'excellence actuelles d'Info-Excavation:

- distribution de dépliants,
- développement du site Internet avec liens vers les sites des membres,
- encarts avec les factures de services publics,
- participation à des salons d'entrepreneurs et à des colloques,
- invitation aux parties prenantes à visiter le centre d'appels.