

Revisitons l'histoire du Sask 1st Call un an après son transfert au sein de la Saskatchewan Common Ground Alliance (SCGA)

Le 2 janvier 2003, la SaskEnergy a lancé sa campagne de prévention avec le message « Appelez avant de creuser ».

« Il existe des entreprises de notification dans d'autres provinces comme l'Ontario et l'Alberta. Les entreprises qui ont traversé les frontières ont vraiment compris la nécessité d'avoir un centre de notification en Saskatchewan », a déclaré Shawn Fairman, directeur général, distribution et service à la clientèle, et vice-président du nouveau conseil d'administration du Sask 1st Call.

« Il était logique que SaskEnergy en fasse partie puisque nous avons beaucoup d'infrastructures souterraines, et parce que la sécurité est une valeur fondamentale de notre entreprise. »

Le Sask 1st Call améliore la sécurité des personnes et des entreprises qui travaillent dans l'industrie de la construction en Saskatchewan. Elles peuvent demander une localisation de conduite gratuitement soit en appelant un numéro de téléphone 1-800 soit en soumettant une demande en ligne. Dans les trois jours ouvrables suivant cette demande, toute infrastructure souterraine sera marquée à l'aide de drapeaux, de piquets ou de peinture. Si une zone est marquée, il s'agit d'un signe clair que personne ne doit creuser ou obstruer la zone.

De plus, le Sask 1st Call offre un service avantageux pour les entreprises membres qui ont des infrastructures souterraines en assurant la protection de ces infrastructures.

« Le Sask 1st Call permet une communication fiable et rentable entre les membres et ceux qui ont l'intention de creuser le sol, explique Shannon Doka, directrice générale de la SCGA. Ce service améliore grandement la sécurité publique, car il peut y avoir de nombreuses infrastructures souterraines dont les propriétaires fonciers ne connaissent pas l'existence. »

Au fil des ans, le Sask 1st Call a connu une croissance parce qu'il assure la sécurité des utilisateurs et des membres. Tout a commencé lorsque la SaskEnergy a constaté la complexité et l'expansion des installations souterraines. Cela a mené à l'implantation de l'organisation en 2002. En avril de la même année, l'entreprise a été saluée par l'Assemblée législative provinciale comme un « service précieux aux compagnies pipelinières ».

« C'est un autre exemple de gens du secteur public de la Saskatchewan qui servent le bien public et encouragent davantage les investissements et l'expansion des entreprises de notre province », a déclaré à l'époque le député de l'Assemblée législative Keith Goulet.

Lorsqu'il a été lancé huit mois plus tard, le Sask 1st Call comptait seulement deux sociétés membres inscrites (SaskEnergy et Transgas). D'autres entreprises se sont rapidement ajoutées et, aujourd'hui, le Sask 1st Call compte plus de 120 entreprises membres!

Dans les premières années, le service téléphonique « Appelez avant de creuser » était la principale option pour le Sask 1st Call. Cependant, les gens pouvaient également demander une

localisation par télécopieur. D'ailleurs, au cours de sa première année de service, plus de 49 000 demandes de localisation ont été reçues par télécopieur.

Les représentants du service à la clientèle (RSC) de la SaskEnergy ont répondu aux appels sans frais. Ils consultaient ensuite une base de données pour déterminer les entreprises membres qui avaient une infrastructure à l'emplacement du client. Au début de 2020, une entente de services avec Utility Safety Partners (anciennement Alberta One Call Corporation) prévoyait une approche plus uniforme du service de notification.

En août 2004, parmi les options de service, les demandes en ligne ont été ajoutées. Cette année-là, plus de 97 000 demandes de localisation en ligne ont été reçues, et le centre de notification comptait maintenant 20 entreprises membres de plus.

Toujours en 2004, la SaskTel s'est jointe au Sask 1st Call. C'était la première société non pétrolière et gazière à en devenir membre.

Cinq ans plus tard, une autre société de la Couronne, la SaskPower, s'est jointe au Sask 1st Call. En 2010, les demandes de localisation en ligne avaient quintuplé.

Les demandes de localisation en ligne continuent de croître (147 155 en 2023). Bien que les utilisateurs puissent toujours téléphoner pour faire leurs demandes de localisation, les demandes en ligne sont beaucoup plus précises. Depuis le transfert des opérations, des mises à jour ont été effectuées sur le site Web du Sask 1st Call (www.sask1stcall.com) et sur le site Web des partenaires de Before You Dig (www.onecall.beforeyoudigpartners.com). Ces mises à jour rendent les deux sites Web plus conviviaux, éducatifs et plus faciles à utiliser.

Au fil des ans, l'organisation a continué d'élargir sa portée et d'appuyer son mandat de sécurité publique et de prévention des dommages.

En 2014, un programme de patrouille de sécurité a été lancé dans le but de réduire les incidents dans les nouveaux quartiers urbains de Regina, Saskatoon, Moose Jaw et les banlieues de Regina.

Dans des véhicules à l'effigie du Sask 1st Call, des patrouilleurs sous-traitants sillonnaient les routes pour demander aux gens s'ils avaient fait une demande de localisation en ligne au préalable lors de l'aménagement paysager, de la pose d'une clôture ou de la construction d'une terrasse ou d'une nouvelle entrée dans les nouvelles zones. Le programme a contribué à une baisse constante de bris de conduites par des tiers.

De nos jours, la technologie facilite les demandes de localisation en ligne.

« Au fil du temps, nous essayons de rendre les choses aussi faciles que possible et de promouvoir les demandes de localisation en ligne au lieu des appels. Nous avons constaté une baisse d'incidents lorsque les demandes sont faites en ligne plutôt que par téléphone », explique Shawn.

« Il s'agit vraiment de s'assurer que les clients sont en sécurité, ajoute Shawn. Souvent, il y a des lignes électriques à haute tension ou des lignes de gaz, et il est dans l'intérêt de tous lorsque nous faisons les projets dans notre cour que nous soyons en sécurité. »

Vingt ans après son lancement, le Sask 1st Call a procédé à un changement pour rendre les choses plus efficaces et plus pratiques pour les clients et les abonnés, faisant passer la date d'expiration de la demande de localisation de [10 jours ouvrables à 30 jours civils](#).

Ce changement harmonise l'offre de la Saskatchewan avec celle des autres provinces et administrations qui avaient déjà une fenêtre de 30 jours pour procéder à la localisation des infrastructures souterraines.

« Toutes les parties conviennent que ce changement aidera à faire face en toute sécurité aux imprévus, tels que les retards liés aux conditions météorologiques, les pannes d'équipement et les temps d'arrêt nécessaires de l'équipe d'excavation », explique Shannon.

Le changement substantiel le plus récent a eu lieu en juin 2023, lorsque la SCGA a commencé à gérer le service.

« La SCGA est la bonne organisation pour superviser le service, ajoute Shawn, en tant qu'organisme sans but lucratif qui partage le dévouement de la SaskEnergy à l'égard de la sécurité publique, de la protection de l'environnement et de la prévention des dommages ».

En tant que société sans but lucratif nouvellement formée, le Sask 1st Call a maintenant un conseil d'administration, nommé par la SCGA, pour fournir une gouvernance et une orientation stratégique à l'entreprise.

Les membres du conseil d'administration du Sask 1st Call sont :

James Cameron, Crescent Point Energy, Calgary - président

Shawn Fairman, SaskEnergy, Regina - vice-président

Bryan Abel, BH Telecom/Flex Networks, Kitchener - secrétaire-trésorier

Kyle Schmalenberg, SaskTel, Regina

Kevin Lalonde, SaskPower - Saskatoon

Jodi Long, Kingston Midstream - Estevan

Kim Brady, Whitecap Resources - Weyburn

Jennifer Wilkinson, ville de Weyburn – Weyburn

« La création de la Sask 1st Call a été une excellente initiative, et elle s'est développée au fil des ans pour devenir un héritage pour SaskEnergy », affirme Shawn.

Depuis le transfert en juin, le nombre de membres du SCGA a franchi le 100, et de nouveaux membres continuent de rejoindre la Sask 1st Call chaque mois. Un ajout notable au Sask 1st Call concerne les actifs de Shaw (maintenant enregistrés sous Rogers Communications) qui ont été téléchargés dans la cartographie du Sask 1st Call en mars de cette année.

Outre le nouveau conseil d'administration, Sask 1st Call a également un nouveau directeur pour gérer le service et les opérations quotidiennes : Lisa Kosolofski a été nommée en octobre 2023.

« Lisa apporte beaucoup d'expérience en ce qui a trait à l'offre et à la promotion du service à la clientèle aux utilisateurs et aux membres du Sask 1st Call, explique Shannon. La SCGA et le Sask 1st Call sont impatients de voir ce que les 20 prochaines années leur réservent! »

Pour en savoir plus sur le Sask 1st Call, visitez www.sask1stcall.com ou envoyez un courriel à firstcalldirector@scga.ca.

Pour de plus amples renseignements sur la SCGA, visitez www.scga.ca ou envoyez un courriel à executivedirector@scga.ca.