

Objet : Rapport annuel 2021 et 2022 sur les services d'appel au 9-1-1

Dossier : ACS2023-EPS-PSS-0003

Rapport au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence

le 18 mai 2023

et au Conseil le 24 mai 2023

Soumis le 9 mai, 2023 par Beth Gooding, directrice, Service de sécurité publique

Personne ressource : Denis Crete, Gestionnaire de système, Service de sécurité publique

613-222-4326, Denis.Crete@ottawa.ca

Nicole Ward, Spécialiste, Programmes et projets, Services d'urgence et de protection

613-580-2424, ext. 12273, Nicole.Ward@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que le Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence recommande au Conseil de prendre connaissance de ce rapport.

RÉSUMÉ

L'entente de prestation de services pour les appels d'urgence au 9-1-1 à Ottawa est gérée par le Service de sécurité publique de la Direction générale des services de protection et d'urgence. Le présent rapport contient de l'information sur les services 9-1-1 à Ottawa en 2021 et 2022, notamment les principaux indicateurs de rendement et le volume d'appels.

Le Service de sécurité publique poursuivra sa collaboration avec la Commission de services policiers d'Ottawa (représentée par le Service de police d'Ottawa) pour que les services 9-1-1 continuent de répondre aux besoins des résidents, ce qui comprend la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération, un nouveau système numérique de bout en bout qui inclura ultimement de nouvelles fonctionnalités utilisateurs.

CONTEXTE

Le Service de sécurité publique de la Direction générale des services de protection et d'urgence gère le contrat de service 9-1-1 de la Ville d'Ottawa. Ce service téléphonique sert à traiter les appels d'urgence et à déployer les premiers répondants, soit les services de police, les services paramédic et les services des incendies. Le contrat pour ce service est octroyé à la Commission de services policiers d'Ottawa, représentée par le Service de police d'Ottawa. Le Service de sécurité publique gère le contrat avec la Commission de services policiers d'Ottawa et négocie la prestation du service téléphonique 9-1-1 avec Bell Canada.

Le Service de sécurité publique doit présenter chaque année au Comité et au Conseil un rapport sur le respect, par la Commission de services policiers d'Ottawa, des modalités de l'entente de prestation de services, mais le rapport de 2021 a été reporté en raison de la lutte contre la pandémie et de la mobilisation du Centre des opérations d'urgence. Le présent rapport couvre donc les années 2021 et 2022 et traite des principaux indicateurs de rendement ainsi que du volume d'appels.

À Ottawa, le service 9-1-1 opère de la façon suivante : quelqu'un compose le 9-1-1 à partir d'une ligne résidentielle ou d'un téléphone cellulaire, puis le fournisseur de services téléphoniques (Bell Canada) transfère l'appel au centre principal de réception des appels d'urgence d'Ottawa, soit le Service de police d'Ottawa, au 474, rue Elgin. Les appels au Service de police d'Ottawa sont reçus directement par un agent de ce centre sans transfert. Les appels pour d'autres demandes d'aide sont transférés au centre secondaire des appels d'urgence de l'un des services d'urgence (Service paramédic d'Ottawa, Service des incendies d'Ottawa, Police provinciale de l'Ontario, centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Gatineau, Gendarmerie royale du Canada, Unité de soutien des Forces canadiennes). Les agents du centre secondaire évaluent l'appel et envoient les intervenants appropriés.

ANALYSE

Depuis la fusion, la Ville gère l'entente de prestation de services avec la Commission de services policiers d'Ottawa, représentée par le Service de police d'Ottawa. Cette entente porte notamment sur la gestion du rendement, la production de rapports, la vérification de l'équipement de réserve, la formation du personnel, la dotation et la gestion du contrat. Ses composantes principales sont expliquées ci-dessous.

Gestion du rendement

Se trouvent ci-dessous les principaux indicateurs de rendement prévus dans l'entente sur les niveaux de service unissant la Ville et la Commission de services policiers d'Ottawa.

1. Un nombre minimal d'agents du service 9-1-1 doivent être en service en tout temps.
2. Le nombre d'agents doit être ajusté au volume d'appels.
3. Les agents doivent répondre à 97 pour cent des appels dans les six secondes suivant leur réception.

En 2021 et 2022, les deux premières cibles ont été atteintes invariablement. On observe toutefois une baisse du niveau de service pour le troisième indicateur. Par exemple, en 2021, les agents ont répondu à 86 pour cent des appels dans les six secondes, et en 2022, à 81 pour cent.

La Ville et le Service de police d'Ottawa analysent ensemble cette baisse. Le volume d'appels est de nouveau à la hausse (chiffres postpandémiques de 2020), et dans certains cas, la nature de l'appel peut nécessiter un échange plus long entre la personne qui appelle et l'agent du 9-1-1.

Tableau 1 : Variation du pourcentage du volume d'appels

Année	Nombre d'appels	Variation en pourcentage
2018	280 102	+9,3 %*
2019	303 328	+8,3 %
2020	284 259	-6,3 %
2021	317 766	+11,8 %
2022	348 567	+9,7 %

* Par rapport aux 256 294 appels de 2017.

En outre, le Service de police d'Ottawa a mis à niveau ses systèmes internes en 2021 dans le cadre de la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération, ce qui a engendré quelques problèmes d'intégrité des données. Il continuera de régler ces problèmes pour satisfaire pleinement à l'indicateur de rendement relatif aux normes

minimales de prise d'appels.

Nous savons que ce même indicateur pose problème dans d'autres centres principaux de réception des appels d'urgence au pays. Les médias ont notamment parlé du service de police de Toronto, qui n'a pas satisfait à la norme minimale pour les appels – soit répondre à 90 pour cent des appels en 15 secondes – durant 11 jours en 2022. De son côté, le centre de la région de Peel a respecté à sa norme minimale, soit répondre à 90 pour cent des appels en 15 secondes, et idéalement, à 95 pour cent des appels en 20 secondes, 36 pour cent du temps en 2022.

La Ville et le Service de police d'Ottawa instaurent plusieurs mesures d'atténuation. Par exemple, il y aura plus de campagnes de sensibilisation pour aider les résidents à savoir quand appeler le 9-1-1, la ligne pour les situations non urgentes du Service de police d'Ottawa ou une autre ligne, comme le 3-1-1. Le Service de police d'Ottawa évalue aussi ses options d'un point de vue opérationnel et technique pour gagner en efficacité et améliorer le niveau de service au public.

La Ville continuera d'évaluer cet indicateur de rendement dans le cadre de sa fonction de surveillance prévue dans l'entente sur les niveaux de service.

Volume d'appels

Aux fins du présent rapport, le volume d'appels désigne seulement les appels d'urgence traités par le service 9-1-1. Il arrive que des appels soient faits directement aux services d'urgence (Service paramédic, Service des incendies et centres secondaires de réception des appels d'urgence). Le nombre d'appels reçus par le service 9-1-1 ne correspond donc pas exactement au nombre total d'appels reçus par les centres de répartition de chacun des services d'urgence.

Il convient aussi de noter qu'en raison de leur nature, certains appels 9-1-1 nécessitent l'intervention de plus d'un service d'urgence. La Ville d'Ottawa a une entente d'intervention hiérarchisée qui permet à l'agence responsable de l'intervention de demander l'aide d'un autre service d'urgence. Par exemple, le Service de police d'Ottawa est chargé des collisions impliquant un véhicule automobile (sauf sur les autoroutes de la série 400, qui sont du ressort de la Police provinciale de l'Ontario). Si, une fois sur place, les agents déterminent qu'une désincarcération est requise, ils demanderont l'aide du Service des incendies d'Ottawa.

Les données du tableau 2 correspondent donc au nombre d'appels d'urgence faits au 9-1-1 et non au nombre total d'interventions, qui comprend les situations où il y a eu intervention hiérarchisée.

Tableau 2 : Volume d'appels (de 2020 à 2022)

Type de volume d'appels	2020	2021	2022
Nombre total d'appels	284 259	317 766	348 567
Moyenne quotidienne	779	871	955
Appels de service – Service de police d'Ottawa	64,1 %	66 %	63 %
Appels de service – Service paramédic d'Ottawa	30,5 %	29 %	31 %
Appels de service – Service des incendies d'Ottawa	3,1 %	2,5 %	2,8 %
Appels de service – Autres services ¹	2,7 %	2,5 %	3,2 %

Le tableau 3 indique la provenance des appels au 9-1-1 de 2018 à 2022.

Tableau 3 : Provenance des appels (de 2018 à 2022)

Année	Téléphone cellulaire	Ligne résidentielle	Autre ²
2018	73 %	10 %	17 %
2019	74 %	10 %	16 %
2020	77 %	9 %	14 %
2021	79 %	7,5 %	13,5 %
2022	80 %	6,7 %	13,6 %

¹ Cette dernière catégorie comprend la Police provinciale de l'Ontario, le service 9-1-1 du Québec, la Gendarmerie royale du Canada et l'Unité de soutien des Forces canadiennes.

² Boutons-poussoirs et lignes individuelles, téléphones publics, systèmes Centrex, lignes à plusieurs abonnés (commerciales ou résidentielles) et sources inconnues.

Signalement des plaintes

Les plaintes sont aussi examinées dans le cadre de l'entente de prestation de services avec le Service de police d'Ottawa. Lorsque quelqu'un dépose une plainte au sujet du service 9-1-1, le Service de police d'Ottawa communique avec cette personne pour déterminer les circonstances, notamment les renseignements communiqués à l'agent. S'il s'agit d'un problème ou d'une plainte grave qui pourrait présenter un risque pour la Ville, le gestionnaire du bureau des services de soutien du Service de police d'Ottawa doit communiquer avec la directrice du Service de sécurité publique. Aucune plainte de ce genre n'a été reçue en 2021 et 2022.

Le service 9-1-1 a fait l'objet de 7 plaintes du public en 2021 et de 10 en 2022. Ces plaintes étaient de nature administrative, à l'exception de deux en 2021 et d'une en 2022, qui portaient sur le temps d'attente au téléphone. Après enquête du gestionnaire du bureau du Service de police d'Ottawa, seulement sept plaintes sur deux ans ont nécessité un suivi auprès de l'agent concerné, dans une optique d'apprentissage et d'amélioration du service. Les autres ont été jugées sans fondement.

Vérification de l'équipement de réserve

Les installations et l'équipement de réserve du service 9-1-1 sont soumis à une inspection visuelle et à des vérifications chaque mois par le Service de police d'Ottawa. Un rapport sur leur état est présenté à la directrice du Service de sécurité publique.

Exigences de formation du personnel et nombre d'employés

Le Service de police d'Ottawa est chargé de fournir une formation en cours d'emploi et en classe à tous les employés du service 9-1-1 afin d'assurer la conformité aux normes de rendement, aux procédures opérationnelles normalisées et aux normes accréditées pour les commis aux communications et les répartiteurs établies par le ministère du Solliciteur général. Le nombre minimal d'employés indiqué dans l'entente d'achat de services pour le service 9-1-1 a été respecté en 2021 et 2022.

Gestion du contrat

L'entente de prestation de services est revue chaque année, avant l'élaboration du budget, par le gestionnaire du bureau des services de soutien du Service de police d'Ottawa et la directrice du Service de sécurité publique, à qui le Service de police d'Ottawa présente un rapport semestriel faisant état des résultats liés aux indicateurs de rendement et d'autres renseignements pertinents sur les activités du service 9-1-1.

En juillet 2022, la Ville et la Commission de services policiers d'Ottawa ont renouvelé leur entente sur les niveaux de service. Aucun changement important n'a été apporté aux modalités, mais la nouvelle entente conclue lorsque la Ville fera la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération au début de 2025 sera grandement modifiée.

Services 9-1-1 de prochaine génération

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a demandé que la nouvelle technologie, soit les services 9-1-1 de prochaine génération, soit instaurée partout au pays d'ici le 4 mars 2025. Cette initiative vise à mettre à niveau l'infrastructure canadienne des services 9-1-1 afin de bâtir un réseau plus rapide et plus résilient qui permettra ultimement au public de transmettre des messages textes, des photos et des vidéos.

La mise en place de cette nouvelle technologie numérique de bout en bout constitue une importante initiative de gestion du changement. La Ville collabore étroitement avec le Service de police d'Ottawa, le Service des incendies d'Ottawa et d'autres intervenants pour que la transition soit soutenue par une structure de gouvernance et de supervision rigoureuse. En plus de modifier l'infrastructure technologique, nous nous préparons à satisfaire aux exigences de formation des agents et d'engagement du public ainsi qu'aux nouvelles mesures de sécurité.

Nous continuerons de faire régulièrement le point avec le Comité, le Conseil et la Commission de services policiers d'Ottawa.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée au présent rapport.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS/CONSEILLÈRES MUNICIPAUX

Comme ce rapport concerne l'ensemble de la ville, aucun commentaire des conseillères et conseillers de quartier ne lui est associé.

CONSULTATION

Aucune consultation n'a été entreprise en lien avec la recommandation du présent rapport. Le Service de sécurité publique s'est engagé à consulter les résidents et les partenaires communautaires et à collaborer avec eux pour assurer la sécurité à Ottawa.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le service 9-1-1 respecte les exigences d'intervention d'urgence auprès des personnes handicapées de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées).

En 2015, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a commandé la mise à niveau du matériel du service 9-1-1 pour servir les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole. Ottawa a donc mis en place, au premier trimestre de 2016, un système permettant à ces personnes d'envoyer des messages texte une fois la connexion traditionnelle avec le 9-1-1 établie.

RÉPERCUSSIONS DE LA DÉLÉGATION DE POUVOIRS

Conformément à l'article 2 de l'annexe F, Direction générale des services de protection et d'urgence, du [Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs \(n° 2023-67\)](#), le Service de sécurité publique gère le contrat avec la Commission de services policiers d'Ottawa et négocie la prestation de services téléphoniques d'urgence 9-1-1 avec Bell Canada.

Le Service de sécurité publique présente chaque année un rapport au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence, comme les autres secteurs d'activité des Services de protection et d'urgence. Le dernier rapport a été remis le 30 mars au moyen du document sur [l'utilisation des pouvoirs délégués en 2022 par les Services de protection et d'urgence](#).

Aucune nouvelle exigence relative aux pouvoirs délégués n'est associée au présent rapport d'information.

RÉPERCUSSIONS CLIMATIQUES

Le Service de sécurité publique est l'un des principaux intervenants de la Stratégie de résilience climatique de la Ville. Selon les études prévisionnelles menées par le Groupe des changements climatiques, Ottawa devrait se réchauffer et s'humidifier davantage dans les prochaines décennies. Ce réchauffement attribuable aux changements climatiques engendrera des conditions propices au développement de phénomènes météorologiques extrêmes, comme des tempêtes, des tornades et des feux incontrôlés. Cela aura une incidence sur les services 9-1-1, car immédiatement après un événement météorologique important, il y a toujours une augmentation des appels au 9-1-1.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Le Service de sécurité publique tient compte des risques du secteur d'activité et les gère. Ces risques et les stratégies d'atténuation ont été présentés dans le rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Aucune répercussion sur les zones rurales n'est associée à la recommandation du présent rapport. Le Service de sécurité publique tient toutefois compte des besoins variés des différentes zones de la ville dans la préparation des plans de mesures d'urgence.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Les services offerts par le Service de sécurité publique s'inscrivent dans la priorité pour le mandat du Conseil 2019-2022 « Collectivités prospères : Favoriser la sécurité, la culture et le bien-être social et physique des résidents ».

SUITE À DONNER

Le Service de sécurité publique suivra toute instruction découlant du présent rapport d'information.