

**Report to
Rapport au :**

**Community and Protective Services Committee
Comité des services communautaires et de protection
17 October 2019 / 17 octobre 2019**

**and Council
et au Conseil
23 October 2019 / 23 octobre 2019**

**Submitted on October 7, 2019
Soumis le 7 octobre 2019**

**Submitted by
Soumis par :
Pierre Poirier, Manager Security and Emergency Management / Gestionnaire,
Sécurité et Gestion des mesures d'urgence**

**Contact Person
Personne-ressource :
Leslie Charles, Program and Project Coordinator, Business Support Services /
Coordonnateur de programmes et de projets, Services de soutien aux activités,
613-580-2424, ext./poste 12401, leslie.charles@ottawa.ca**

Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE File Number: ACS2019-EPS-GEN-0014

SUBJECT: 9-1-1 Annual Report 2018

OBJET : Rapport annuel 2018 sur le service 9-1-1

REPORT RECOMMENDATION

That the Community and Protective Services Committee recommend Council receive this report for information.

RECOMMANDATION DU RAPPORT

Que le Comité des services communautaires et de protection recommande au Conseil de recevoir le rapport aux fins d'information.

RÉSUMÉ

L'entente de prestation de services pour les appels d'urgence au 9-1-1 est gérée par la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence de la Ville d'Ottawa. Cette dernière a pour obligation de faire le point sur ce contrat chaque année auprès du Comité et du Conseil. Les mesures de rendement ont été atteintes de façon constante. Toutes les exigences contractuelles ont été respectées en 2018.

CONTEXTE

La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence, qui fait partie de la Direction générale des services de protection et d'urgence, est responsable de la gestion du service 9-1-1 de la Ville d'Ottawa. Ce service est un système téléphonique servant à traiter les appels d'urgence et à déployer les premiers répondants, soit le Service de police, le Service paramédic et le Service des incendies. Le contrat du service 9-1-1 est octroyé à la Commission de services policiers d'Ottawa. La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence gère le contrat avec la Commission et négocie la prestation du service téléphonique du 9-1-1 avec Bell Canada.

Le renouvellement de l'entente d'achats de services pour les services 9-1-1 dont dispose la Ville d'Ottawa par l'entremise de la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence et de la Commission de services policiers d'Ottawa a pris fin en mars 2018. L'entente est assortie d'une clause de transition afin d'éviter l'interruption du service 9-1-1. Par ailleurs, la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence doit présenter au Comité et au Conseil un rapport sur le respect par la Commission des modalités de l'entente de prestation de services chaque année. Le présent rapport contient des données et des renseignements sur l'année 2018 et présente les principales mesures de rendement, de même que des statistiques concernant le volume d'appels.

À Ottawa, le service 9-1-1 opère de la façon suivante. Quelqu'un appelle le 9-1-1 à partir d'une ligne résidentielle ou d'un téléphone cellulaire. Le fournisseur de services téléphoniques (Bell Canada) transmet l'appel au centre principal de réception des appels d'urgence qui, à Ottawa, est du ressort du Service de police d'Ottawa (474, rue

Elgin). Puis, l'agent du centre détermine quelle est la nature de l'urgence et transmet l'appel à un centre secondaire des appels d'urgence de l'un de nos services d'urgence (paramédics, police, pompiers, etc.). Les agents du centre secondaire évaluent l'appel et envoient les intervenants appropriés.

ANALYSE

Depuis la fusion, la Direction générale des services de protection et d'urgence (SPU) et la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence gèrent l'entente de prestation de services intervenue avec la Commission de services policiers d'Ottawa. Cette entente porte notamment sur la gestion du rendement, les processus de production de rapports, la vérification de l'équipement de rechange, la formation du personnel, le nombre d'employés et la gestion du contrat. L'information qui figure dans le rapport porte sur l'entente de prestation de services pour le service 9-1-1 conclue avec la Commission. Les principaux éléments de l'entente sont définis ci-dessous.

Gestion du rendement

Le Service de police d'Ottawa (SPO) a respecté les exigences contractuelles de gestion du rendement en 2018, qui sont les suivantes :

- Que les agents répondent à 97 % des appels dans les six secondes suivant leur réception. En 2018, cette proportion était de 97,74 %;
- Qu'un nombre minimal d'agents du 9-1-1 soient en service en tout temps;
- Que le nombre d'agents soit ajusté en fonction du volume d'appels;

Ces cibles annuelles de rendement ont été atteintes de façon constante.

Volume d'appels

Pour les besoins 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 de police, Service paramédic et Service des incendies). Le nombre d'appels reçus par le service 9-1-1 ne correspond donc pas au nombre total d'appels reçus par les centres de répartition de chacun des services d'urgence. Les données qui figurent dans le tableau 1 représentent la somme des appels d'urgence traités par le service 9-1-1 et ne sont pas corrélées avec le nombre total d'appels.

Tableau 1 : Sommaire du volume d'appels pour l'année 2018

Type de volume d'appels	2017	2018
Nombre total d'appels	256 294	280 102
Moyenne quotidienne	702	767
Appels de service – Service de police d'Ottawa	54,3 %	53,8 %
Appels de service – Service paramédic d'Ottawa	36,48 %	38,9 %
Appels de service – Service des incendies d'Ottawa	3,47 %	3,6 %
Appels de service – Autres services*	5,75 %	3,7 %

* Les autres services sont notamment la Police provinciale de l'Ontario, le service 9-1-1 du Québec et la Gendarmerie royale du Canada.

Le tableau 2 indique la provenance des appels au 9-1-1.

Tableau 2 : Données sur la provenance des appels pour les années 2014 à 2018

Année	Téléphone cellulaire	Ligne résidentielle	Autre*
2014	64 %	18 %	18 %
2015	64 %	17 %	19 %
2016	66 %	14 %	20 %
2017	67 %	14 %	19 %
2018	73 %	10 %	17 %

* Les autres sources comprennent les boutons-poussoirs et lignes individuelles, les téléphones publics, les systèmes Centrex, les lignes à plusieurs abonnés (commerciales ou résidentielles) et les sources inconnues.

Signalement des plaintes

Dans le cadre de l'entente de prestation de services conclue avec la Commission de services policiers d'Ottawa, les plaintes doivent être signalées au gestionnaire, Sécurité et gestion des mesures d'urgence. Lorsqu'un membre du public dépose une plainte au sujet du service 9-1-1, le SPO communique avec lui pour examiner les circonstances de la plainte, notamment l'échange de renseignements entre l'agent et la personne qui appelle, et les protocoles du 9-1-1. S'il s'agit d'un problème ou d'une plainte graves qui présentent un risque pour la Ville, l'inspecteur du Centre des communications affilié aux

services de soutien du SPO doit communiquer avec le gestionnaire, Sécurité et gestion des mesures d'urgence. En 2018, ce dernier n'a pas été contacté, car les plaintes reçues étaient liées au service et ne représentaient aucun risque.

En 2018, le service 9-1-1 a reçu cinq plaintes du public. Toutes étaient en lien avec le service. Les enquêtes menées par l'inspecteur du SPO ont permis de déterminer que pour quatre des cinq incidents, le comportement de l'agent du Centre d'appels a été jugé inapproprié. Le cinquième incident était en lien avec une plainte reçue d'une personne qui avait trouvé que son interaction avec la ou le téléphoniste du 9-1-1 était inappropriée. Cette lacune a été abordée avec l'employé par les voies habituelles.

Vérification de l'équipement de rechange

Les installations et l'équipement de rechange du service 9-1-1 sont inspectés visuellement et mis à l'essai chaque mois par le SPO. Un registre est présenté à la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence chaque année.

Exigences de formation des employés et niveaux de dotation en personnel

Le SPO est responsable d'offrir de la formation en cours d'emploi et en classe à tous les employés qui travaillent pour le service 9-1-1, afin de se conformer 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 de l'Ontario. Le nombre minimal d'employés indiqué dans l'entente d'achat de services pour le service 9-1-1 a été respecté en 2018.

Gestion du contrat

L'entente de prestation de service est réévaluée chaque année, avant l'élaboration du budget, par l'inspecteur du Centre des communications affilié aux services de soutien du SPO et par le gestionnaire de la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence. De plus, le SPO présente au gestionnaire un rapport semestriel qui contient les résultats des mesures de rendement et d'autres renseignements pertinents concernant les activités du service 9-1-1.

Mise à niveau de l'infrastructure

La mise à niveau du matériel exigée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour mieux servir les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole a été achevée en 2015, ce qui permet la réception de messages textes. La mise en place du service

Texte au 9-1-1 (T9-1-1) s'est terminée au premier trimestre de l'année 2016. En 2018, 17 messages au service T9-1-1 ont été envoyés à partir d'appareils enregistrés.

À venir en 2020

La mise à niveau de la technologie demandée par le CRTC est la première de plusieurs initiatives visant à améliorer le système 9-1-1 au cours des 10 prochaines années. Le SPO et la Ville continueront à se tenir informés des projets du CRTC et de l'industrie qui ont pour objectif l'amélioration du service 9-1-1. Plus précisément, le SPO et la Ville suivent l'avancement du [projet de loi 75, Loi de 2019 sur le 9-1-1 partout en Ontario](#) pour surveiller la prestation du système 9-1-1 dans la province.

Une nouvelle entente entre la Commission de services policiers d'Ottawa et la Ville sera bientôt conclue. La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence et le SPO sont en train d'en revoir les conditions. L'entente est assortie d'une clause de transition afin d'éviter l'interruption du service 9-1-1.

La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence poursuivra son partenariat avec le SPO et la Commission de services policiers d'Ottawa.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Aucune répercussion sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

CONSULTATIONS

Aucune consultation publique n'était requise pour le présent rapport.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Aucun commentaire de comités consultatifs n'est associé au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des risques n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

Aucune répercussion sur la gestion des actifs n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Aucune répercussion sur l'accessibilité n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

Aucune répercussion sur l'environnement n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Le service 9-1-1 s'inscrit dans la priorité pour le mandat du conseil intitulée « Communautés saines et bienveillantes ». En effet, le service 9-1-1 offre aux résidents et aux visiteurs des services « sains, sécuritaires et sûrs ».

SUITE À DONNER

La Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence mettra en œuvre toute directive reçue en lien avec les conclusions du présent rapport.