

**COMMUNITY AND PROTECTIVE
SERVICES COMMITTEE
REPORT 22
OCTOBER 27, 2021**

**20 COMITÉ DES SERVICES
COMMUNAUTAIRES ET DE
PROTECTION RAPPORT 22
LE 27 OCTOBRE 2021**

SUBJECT: 9-1-1 Annual Report 2019 and 2020

File Number: ACS-2021-EPS-SEM-0002

**Report to Community and Protective Services Committee on 21 October 2021
and Council 27 October 2021**

Submitted on October 12, 2021 by Beth Gooding, Director Public Safety Service

Contact Person: Paula Mitilineos, Specialist, Business Support Services

613-580-2424, ext. 29380, Paula.Mitilineos@ottawa.ca

Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE

OBJET : Rapport annuel 2019 et 2020 sur les services d'appel au 9-1-1

Dossier : ACS-2021-EPS-SEM-0002

Rapport au Comité des services communautaires et de protection

le 21 octobre 2021

et au Conseil le 27 octobre 2021

**Soumis le 12 octobre, 2021 par Beth Gooding, directrice, Service de sécurité
publique**

**Personne ressource : Paula Mitilineos, spécialiste, Services de soutien aux
activités**

613-580-2424, poste 29380, Paula.Mitilineos@ottawa.ca

Quartier : CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE

REPORT RECOMMENDATION(S)

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

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que le Comité des services communautaires et de protection recommande au Conseil de prendre connaissance du présent rapport.

RÉSUMÉ

L'entente de prestation de services de la Ville d'Ottawa pour les appels d'urgence au 9-1-1 est gérée par les Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence.

Le présent rapport porte sur les services d'appel au 9-1-1 de la Ville d'Ottawa pour 2019 et 2020; il présente notamment les mesures de performance clés et des statistiques sur le volume d'appels. En 2019 et 2020, toutes les cibles de rendement ont été atteintes avec constance, de même que toutes les obligations contractuelles.

Les Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence ont changé de nom en mars 2021; ils sont officiellement devenus le Service de sécurité publique. Toutefois, pour les besoins du présent rapport, qui couvre les années 2019 et 2020, nous parlerons des Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence.

Pour la suite des choses, les Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence travailleront avec la Commission de services policiers d'Ottawa (représentée par le Service de police d'Ottawa) pour veiller à ce que les services d'appel au 9-1-1 de la Ville demeurent au diapason des besoins des résidents, y compris ceux de prochaine génération, qui seront le résultat d'une mise à niveau de l'infrastructure visant l'offre de nouvelles fonctionnalités aux utilisateurs.

CONTEXTE

Les Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence, qui font partie de la Direction générale des services de protection et d'urgence, sont responsables de la gestion du contrat de 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 les services de police, les services paramédic et les services des incendies. Le contrat de ce service est octroyé à la Commission de services policiers d'Ottawa, représentée par le Service de police d'Ottawa. Les Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence gèrent le contrat avec la Commission et négocient

la prestation du service téléphonique du 9-1-1 avec Bell Canada.

Par ailleurs, les Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence doivent normalement présenter chaque année au Comité et au Conseil un rapport sur le respect, par la Commission, des modalités de l'entente de prestation de services, mais celui de 2019 a été reporté en raison de la pandémie. Le présent rapport couvre donc les années 2019 et 2020 et présente les mesures de performance clés et les statistiques sur 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) 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 concernant ce dernier sont directement gérés par le centre, sans transfert, tandis que ceux concernant d'autres services d'urgence (Service paramédic, Service des incendies, Police provinciale de l'Ontario, service 9-1-1 du Québec, Gendarmerie royale du Canada, Unité de soutien des Forces canadiennes) sont transférés au centre secondaire indiqué et évalués par les agents avant l'envoi des intervenants nécessaires.

ANALYSE

Depuis la fusion, la Ville gère l'entente de prestation de services intervenue 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, les processus de production de rapports, la vérification de l'équipement de réserve, la formation du personnel, le nombre d'employés et la gestion du contrat. Ses composantes principales sont définies ci-dessous.

Gestion du rendement

Le Service de police d'Ottawa a respecté les exigences contractuelles de gestion du rendement en 2019 et 2020, soit :

- que les agents répondent à 97 % des appels dans les six secondes suivant leur réception (en 2019, cette proportion était de 97,9 %, et en 2020, de 96,9 %);

- qu'un nombre minimal d'agents du 9-1-1 soient en service en tout temps;
- que le nombre d'agents soit ajusté au volume d'appels.

Ces cibles annuelles 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 paramédic, Service des incendies et centres secondaires de réception des appels d'urgence). Ainsi, le nombre d'appels reçus par le service 9-1-1 ne correspond pas exactement au nombre total d'appels reçus par les centres de répartition de chacun des services d'urgence. Les données du tableau 1 indiquent 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 : Volume d'appels (2018 à 2020)

Type de volume d'appels	2018	2019	2020
Nombre total d'appels	280 102	303 328	284 259
Moyenne quotidienne	767	831	779
Appels de service – Service de police d'Ottawa	53,8 %	64 %	64,1 %
Appels de service – Service paramédic d'Ottawa	38,9 %	30,4 %	30,5 %
Appels de service – Service des incendies d'Ottawa	3,6 %	3 %	3,1 %
Appels de service – Autres services ¹	3,7 %	3,1 %	2,7 %

¹ Police provinciale de l'Ontario, service 9-1-1 du Québec, Gendarmerie royale du Canada et Unité de soutien des Forces canadiennes.

Le tableau 2 indique la provenance des appels au 9-1-1 de 2016 à 2020.

Tableau 2 : Provenance des appels (2016 à 2020)

Année	Téléphone cellulaire	Ligne résidentielle	Autres²
2016	66 %	14 %	20 %
2017	67 %	14 %	19 %
2018	73 %	10 %	17 %
2019	74 %	10 %	16 %
2020	77 %	9 %	14 %

Le volume d'appel a légèrement diminué en mars 2020, alors que les mesures sanitaires confinaient la majorité des résidents à la maison, mais les chiffres du reste de l'année étaient normaux.

Signalement des plaintes

Selon 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 Service de police d'Ottawa communique avec lui pour en examiner les circonstances, notamment l'échange de renseignements avec 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 le gestionnaire, Sécurité et gestion des mesures d'urgence. Aucune plainte de ce genre n'a été reçue en 2019 et 2020; toutes les plaintes ne visaient que les services.

Le service 9-1-1 a fait l'objet de sept plaintes du public en 2019 et de deux en 2020. Ces neuf plaintes portaient toutes sur les services reçus. Pour quatre d'entre elles, le

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

gestionnaire du bureau du Service de police d'Ottawa a conclu que le comportement de l'agent du Centre d'appels était approprié. Pour les cinq autres, un suivi a été fait avec l'agent dans une optique d'apprentissage et d'amélioration du service.

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 registre est présenté aux Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence tous les ans.

Exigences de formation du personnel et nombre d'employés

Le Service de police d'Ottawa est responsable d'offrir 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 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 2019 et en 2020.

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 le gestionnaire, Sécurité et gestion des mesures d'urgence. De plus, le Service de police d'Ottawa présente à ce dernier un rapport semestriel faisant état des résultats des mesures de rendement et d'autres renseignements pertinents concernant l'exploitation du service 9-1-1.

L'entente d'achats de services renouvelée de trois ans pour le service 9-1-1 (entente de prestation de services) signée par la Ville d'Ottawa, par l'entremise des Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence, et la Commission de services policiers d'Ottawa a pris fin en mars 2018. Toutefois, l'entente étant assortie d'une clause de transition visant à éviter l'interruption du service 9-1-1, le contrat est demeuré en vigueur malgré son échéance. La gestion municipale de la pandémie de COVID-19 a retardé le renouvellement de l'entente, mais le Service de sécurité publique

(anciennement les Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence) et le Service de police d'Ottawa collaborent activement à la signature d'un nouveau contrat de prestation de services.

Modernisation des infrastructures

Système 9-1-1 Prochaine Génération

En 2015, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) 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.

La mise à niveau de la technologie demandée par le CRTC était la première de plusieurs initiatives visant à améliorer le système 9-1-1 sur 10 ans afin de le transformer en ce que l'on appelle le système 9-1-1 Prochaine génération (9-1-1 PG). Le Service de police d'Ottawa et la Ville, ainsi que tous les services d'urgence concernés, travaillent de concert pour assurer la mise en œuvre de toutes les améliorations nécessaires au bon accompagnement des utilisateurs dans les années à venir (ex. : outils multimédias 9-1-1 PG). Il s'agit d'une entreprise de taille, pour laquelle une stratégie pluriannuelle est en cours d'élaboration.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport d'information.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée au présent rapport.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER

Le présent rapport concerne l'ensemble de la Ville.

CONSULTATIONS

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

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).

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

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

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

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

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Aucune répercussion sur les zones rurales 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 Collectivités prospères, car il favorise la sécurité et le bien-être physique des résidents et des visiteurs d'Ottawa.

SUITE À DONNER

Les Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence mettront en œuvre toute directive reçue en lien avec les conclusions du présent rapport.