

**Report to  
Rapport au :**

**Community and Protective Services Committee  
Comité des services communautaires et de protection  
17 May 2018 / 17 mai 2018**

**and Council  
et au Conseil  
23 May 2018 / 23 mai 2018**

**Submitted on May 10, 2018  
Soumis le 10 mai 2018**

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

**Contact Person  
Personne-ressource :**  
**Nicole Ward, Strategic Initiatives Project Officer, Business Support Services /  
agente de projets, Initiatives stratégiques, Services de soutien aux activités  
613-580-2424, ext./poste 12273, nicole.ward@ottawa.ca**

**Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE      File Number: ACS2018-EPS-GEN-0005**

**SUBJECT: 9-1-1 Annual Report 2017**

**OBJET : Rapport annuel 2017 sur le service 9-1-1**

#### **REPORT RECOMMENDATIONS**

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

#### **RECOMMANDATIONS 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 qui concerne les appels d'urgence au 9-1-1 est administrée par la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence de la Ville d'Ottawa. Cette dernière est tenue de présenter chaque année un rapport au sujet de cette entente au Comité et au Conseil. Les cibles de rendement ont été atteintes de façon constante, et toutes les obligations contractuelles ont été respectées pour l'année 2017.

**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. Le service 9-1-1 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'achat de services pour les services 9-1-1 dont dispose la Ville d'Ottawa par le biais de la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence et de la Commission de services policiers d'Ottawa prend fin en mars 2018 (durée de trois ans). 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 2017, et présente les principales mesures de rendement, de même que des statistiques concernant le volume d'appels.

**ANALYSE**

Depuis la fusion, 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, gère 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 2017, qui sont les suivantes :

- Que les agents répondent à 97 pour cent des appels dans les six secondes suivant leur réception. En 2017, cette proportion était de 97,97 pour cent.
- 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 ci-dessous 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 2017**

<b>Type de volume d'appels</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Nombre total d'appels	241 680	256 294
Moyenne quotidienne	662	702
Appels de service – Service de police d'Ottawa	56 %	54,3 %
Appels de service – Service paramédic d'Ottawa	36,1 %	36,48 %
Appels de service – Service des incendies d'Ottawa	3,8 %	3,47 %

Appels de service – Autres services*	4,1 %	5,75 %
--------------------------------------	-------	--------

\* 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 ci-dessous indique la provenance des appels au 9-1-1.

**Tableau 2 : Données sur la provenance des appels pour les années 2013 à 2017**

Année	Téléphone cellulaire	Ligne résidentielle	Autres*
2013	63 %	20 %	17 %
2014	64 %	18 %	18 %
2015	64 %	17 %	19 %
2016	66 %	14 %	20 %
2017	67 %	14 %	19 %

\* Les autres sources comprennent notamment 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 de la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence. Lorsqu'un citoyen 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 le citoyen, 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 de la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence. En 2017, le gestionnaire, Sécurité et Gestion des mesures d'urgence n'a pas été sollicité, car les plaintes reçues concernaient les services seulement, et aucun risque pour la Ville n'a été relevé.

En 2017, le service 9-1-1 a reçu 18 plaintes du public; toutes étaient en lien avec le service. Les enquêtes menées par l'inspecteur du SPO ont permis de déterminer que pour cinq des 18 incidents, le comportement de l'agent du centre d'appel a été jugé approprié. Pour trois des 13 incidents restants, les attentes de l'interlocuteur

dépassaient les politiques en vigueur. Les dix autres incidents étaient des plaintes fondées concernant des irrégularités qui ont été résolues avec le personnel visé.

### **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 écrit est tenu et présenté à la Direction de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence chaque année.

### **Exigences en matière de formation du personnel et nombre d'employés**

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 de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels 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 2017.

### **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 a permis la réception de messages textes. La mise en œuvre de ce service s'est terminée au premier trimestre de l'année 2016. Le service Texto au 9-1-1 (T9-1-1) permet maintenant de recevoir des messages textes d'utilisateurs enregistrés.

Au total, 28 messages au service T9-1-1 ont été envoyés à partir d'appareils enregistrés en 2017. Durant le premier trimestre de l'année 2017, le SPO a organisé plusieurs rencontres d'information avec des membres de la communauté des

personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole afin de les renseigner au sujet de ce nouveau moyen de communication avec le service 9-1-1. Il a également offert du soutien aux membres de la communauté pour l'enregistrement de leur appareil auprès de leur fournisseur de services sans fil. Pour en savoir plus à ce sujet, visiter le [www.TextWith911.ca/fr](http://www.TextWith911.ca/fr).

### **À venir en 2018**

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 d'Ottawa continueront à se tenir informés des projets du CRTC et de l'industrie qui ont pour objectif l'amélioration du service 9-1-1.

L'entente de prestation de services actuelle expirera en mars. Sécurité et Gestion des mesures d'urgence et le Service de police d'Ottawa en sont à revoir les modalités de l'entente. Celle-ci comprend une clause de transition permettant 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 Service de police d'Ottawa 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 d'information.

### **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 BIENS**

Aucune répercussion sur la gestion des biens 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.