

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

1<sup>re</sup> SESSION, 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE, ONTARIO  
68 ELIZABETH II, 2019

# Projet de loi 75

**Loi édictant la Loi de 2019 sur le 9-1-1 partout en Ontario  
et modifiant la Loi sur l'ombudsman pour créer le poste d'ombudsman adjoint  
chargé de surveiller les activités du système 9-1-1**

**M<sup>me</sup> F. Gélinas**

**Projet de loi de député**

1<sup>re</sup> lecture      5 mars 2019

2<sup>e</sup> lecture

3<sup>e</sup> lecture

Sanction royale



#### NOTE EXPLICATIVE

Le projet de loi édicte la *Loi de 2019 sur le 9-1-1 partout en Ontario*. La Loi exige que le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels remplisse diverses obligations en ce qui concerne la prestation et l'infrastructure des services 9-1-1. Elle impose également certaines obligations aux personnes ou entités qui font fonctionner des centres d'appels 9-1-1 en ce qui concerne la dotation en personnel, la supervision du personnel et sa formation.

Parallèlement, le projet de loi modifie la *Loi sur l'ombudsman* afin d'établir le poste d'ombudsman adjoint chargé de surveiller les activités du système 9-1-1. Il précise également les fonctions de l'ombudsman adjoint, notamment aider l'ombudsman à effectuer des enquêtes au sujet de la prestation des services 9-1-1.

**Loi édictant la Loi de 2019 sur le 9-1-1 partout en Ontario  
et modifiant la Loi sur l'ombudsman pour créer le poste d'ombudsman adjoint  
chargé de surveiller les activités du système 9-1-1**

Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement de l'Assemblée législative de la province de l'Ontario, édicte :

**Définition**

1 La définition qui suit s'applique à la présente loi.

«ministre» Le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels ou l'autre membre du Conseil exécutif chargé de l'application de la présente loi en vertu de la *Loi sur le Conseil exécutif*.

**Obligation : système 9-1-1**

2 (1) Le ministre prend toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce qui suit :

- a) la mise en place d'une infrastructure permettant à tout particulier en Ontario qui compose le 9-1-1 d'être relié :
  - (i) soit à un centre d'appels chargé de répondre aux appels 9-1-1 sollicitant des services policiers, des services d'ambulance et des services de lutte contre l'incendie,
  - (ii) soit au service de police ayant compétence dans le territoire de provenance de l'appel;
- b) la mise en place d'une infrastructure permettant aux centres d'appels chargés de répondre aux appels 9-1-1 et aux services policiers, aux services d'ambulance et aux services de lutte contre l'incendie de fonctionner avec le même système de répartition assistée par ordinateur ou avec des systèmes compatibles d'ici décembre 2023. Ces systèmes devraient permettre :
  - (i) le partage immédiat de renseignements entre ces services,
  - (ii) l'utilisation de la fonction de redemande pour demander des renseignements sur la localisation de l'appelant,
  - (iii) la mise en relief, par les utilisateurs du système, des renseignements cruciaux et l'octroi d'une plus grande importance aux appels faisant l'objet d'un délai de répartition plus long;
- c) la mise en place d'une infrastructure permettant au personnel des centres d'appels chargés de répondre aux appels 9-1-1 d'obtenir des renseignements à jour sur la localisation de l'appelant de la part des fournisseurs de services cellulaires;
- d) la mise en place d'une infrastructure permettant aux intervenants en cas d'urgence d'avoir accès en temps réel aux données bidirectionnelles du système de répartition assistée par ordinateur sur des terminaux de données mobiles ou tout autre dispositif de transfert de données qu'ils utilisent;
- e) le répertoriage, dans toutes les municipalités, des ressources d'urgence en cas d'un sauvetage nautique, y compris la disponibilité de patrouilleurs de police ou de bateaux-pompes, de points de mise à l'eau et du personnel, et l'accès de tous les préposés aux appels 9-1-1, des répartiteurs de ces appels et de leurs superviseurs à ces renseignements.

**Canal radio interopérable**

(2) Le ministre prend toutes les mesures nécessaires pour créer un canal radio interopérable à l'usage du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, des services policiers, des services d'ambulance et des services de lutte contre l'incendie pendant une intervention multi-instances à la suite d'un appel 9-1-1.

**Amélioration des communications**

(3) Le ministre examine des mesures, y compris du matériel et des installations, pour aider les préposés aux appels 9-1-1, les répartiteurs de ces appels et leurs superviseurs à écouter attentivement et à bien comprendre les renseignements communiqués par les appelants et leurs collègues.

**Obligation d'aider**

(4) Les autres membres du Conseil exécutif apportent au ministre l'aide dont celui-ci a besoin pour remplir les obligations prévues au présent article.

### **Responsabilités : services 9-1-1**

**3** (1) La personne ou l'entité qui fait fonctionner un centre d'appels chargé de répondre aux appels 9-1-1 sollicitant des services policiers, des services d'ambulance et des services de lutte contre l'incendie veille à ce qui suit :

- a) le centre d'appels 9-1-1 est convenablement doté en personnel pour traiter le volume d'appels reçus et permettre aux particuliers ayant un rôle de supervision de se concentrer sur leurs fonctions de superviseurs au lieu de prendre des appels 9-1-1 ou d'exercer des fonctions de répartition;
- b) les préposés aux appels 9-1-1 et les répartiteurs de ces appels ont reçu une formation adéquate et terminé tout programme d'obtention d'un certificat professionnel reconnu par l'industrie qu'exige le ministre;
- c) une formation est dispensée aux superviseurs des préposés aux appels 9-1-1 et des répartiteurs de ces appels sur le logiciel utilisé par les particuliers qu'ils supervisent et les superviseurs peuvent communiquer directement les uns avec les autres;
- d) un soutien approprié est fourni aux préposés aux appels 9-1-1, aux répartiteurs de ces appels et à leurs superviseurs, y compris un soutien en matière de santé mentale et de stress post-traumatique;
- e) les préposés aux appels 9-1-1 et les répartiteurs de ces appels ont la capacité de surveiller en tout temps les renseignements provenant du système de répartition assistée par ordinateur;
- f) les intervenants de première ligne en cas d'urgence peuvent communiquer directement avec d'autres intervenants et avec les répartiteurs;
- g) le centre d'appels fonctionne selon le système compatible de répartition assistée par ordinateur visé à l'alinéa 2 (1) b) à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024;
- h) une politique qui satisfait aux exigences du paragraphe (2) est adoptée et une formation sur cette politique est dispensée au personnel associé aux appels 9-1-1.

### **Politique**

(2) La politique mentionnée à l'alinéa (1) h) doit traiter des points suivants :

1. La façon de permettre aux appelants incapables de communiquer leurs besoins verbalement de communiquer par d'autres moyens.
2. Les circonstances dans lesquelles il est approprié de permettre aux intervenants de première ligne en cas d'urgence de communiquer directement avec un appelant.
3. Les circonstances dans lesquelles une intervention médicale échelonnée est déclenchée, y compris une notification simultanée.
4. L'identité des personnes responsables en cas de retards inutiles dans la répartition des services d'urgence.
5. Les circonstances dans lesquelles les préposés aux appels 9-1-1 et les répartiteurs de ces appels doivent consulter leurs superviseurs avant de prendre une décision particulière.
6. La façon de recenser les renseignements cruciaux pendant les communications radio et d'en accuser réception.
7. Les examens internes obligatoires à effectuer lorsque des services 9-1-1 ont été sollicités relativement au décès d'un particulier et qu'un proche parent, au sens du paragraphe 2 (1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, de ce particulier ou une personne chargée de fournir des services 9-1-1 a exprimé une préoccupation quant à la façon dont les services 9-1-1 ont été fournis. Le personnel doit être consulté tant pendant ces examens internes qu'à leur issue.

### **Obligation de la Couronne**

**4** La présente loi lie la Couronne.

### **Modifications à la Loi sur l'ombudsman**

**5** L'article 8 de la *Loi sur l'ombudsman* est modifié par adjonction des paragraphes suivants :

#### **Ombudsman adjoint : activités du système 9-1-1**

(1.1) L'ombudsman désigne, parmi les employés de son bureau, un ombudsman adjoint chargé de surveiller les activités du système 9-1-1.

#### **Idem**

(1.2) L'ombudsman adjoint chargé de surveiller les activités du système d'urgence 9-1-1 exerce la mission suivante :

- a) il aide l'ombudsman à mener des enquêtes en application du paragraphe 14 (1) au sujet de la prestation des services 9-1-1;

- b) il fournit des renseignements liés à une enquête visée à l'alinéa a) à un proche parent, au sens du paragraphe 2 (1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, d'un particulier, si l'enquête porte sur le décès de ce particulier;
- c) il élabore et met en oeuvre une campagne de sensibilisation du public au but des services 9-1-1, y compris les autres numéros d'accès à la police dans les situations non urgentes;
- d) il examine des méthodes pour dissuader les utilisations inappropriées et accidentelles des services 9-1-1;
- e) au plus tard le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, il rédige un rapport annuel sur ses activités au cours de l'année précédente qu'il met à la disposition du public.

**Divuligation**

(1.3) L'alinéa (1.2) b) s'applique malgré le paragraphe 7.3 (1).

**Entrée en vigueur**

**6 La présente loi entre en vigueur le jour où elle reçoit la sanction royale.**

**Titre abrégé**

**7 Le titre abrégé de la présente loi est *Loi de 2019 sur le 9-1-1 partout en Ontario*.**