

Chapitre 6

Ministère de la Sécurité publique

Service d'urgence 9-1-1 du

Nouveau-Brunswick

Contenu

Aperçu	201
Étendue de notre travail	202
Renseignements généraux sur le service 9-1-1	204
Mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens	210
Observations positives	215
Secteurs à améliorer	216
Conclusion	222

Ministère de la Sécurité publique

Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick

Aperçu

Introduction

Ce chapitre vise à renseigner l'Assemblée législative sur le travail que nous avons fait au sujet du Service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick (service 9-1-1). Nous présentons de l'information sur le service 9-1-1 et les défis auxquels fait face le service. Nous n'avons pas effectué une vérification, comme nous l'expliquons dans la section intitulée *Étendue de notre travail*.

Table des matières

Le chapitre contient les sections suivantes :

Section	Page
Étendue de notre travail	202
Renseignements généraux sur le service 9-1-1	204
Mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens	210
Observations positives	215
Secteurs à améliorer	216
Conclusion	222

Étendue de notre travail

Dans cette section L'objet de cette section est d'expliquer l'étendue de notre travail au sujet du service 9-1-1. La section traite des sujets suivants :

- pourquoi nous avons choisi le service 9-1-1;
- ce que nous avons fait;
- ce que nous n'avons pas fait;
- justification de notre décision de ne pas effectuer une vérification;
- contenu du chapitre.

Pourquoi nous avons choisi le service NB 9-1-1 Le service 9-1-1 est chargé de transférer les personnes qui appellent en situation d'urgence vers le fournisseur de services d'urgence approprié, qui répondra à l'urgence. Le service 9-1-1 est un service essentiel offert aux résidents du Nouveau-Brunswick qui, à notre avis, pourrait intéresser l'Assemblée législative. Nous avons donc mené un examen préliminaire afin de déterminer l'étendue de notre travail.

Ce que nous avons fait Notre bureau a officiellement informé le ministère de la Sécurité publique (ministère) en novembre 2005 que nous avions l'intention de faire une vérification du service 9-1-1 de la province. Nous avons effectué le travail préliminaire entre février et avril 2006. Notre travail a porté sur les responsabilités de réception et d'acheminement des appels faits au 9-1-1 du Bureau 9-1-1. (Le Bureau 9-1-1, une direction du ministère, est aussi chargé des activités d'établissement des adresses de voirie et du contrôle des données.)

Notre travail a consisté dans les activités suivantes :

- Nous avons interviewé des membres du personnel du ministère, du Bureau du contrôleur et des Services d'ambulance du ministère de la Santé.
 - Nous avons visité un centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP), qui est un centre d'appels pour le service 9-1-1. Nous nous sommes entretenus avec des employés et avons observé le fonctionnement du centre.
 - Nous avons examiné l'information que nous a fournie le ministère (y compris la documentation de l'examen interne), le Bureau du contrôleur et le Bureau du coroner en chef.
 - Nous avons examiné les récents rapports de vérification produits par les bureaux du vérificateur général de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador.
-

Ce que nous n'avons pas fait À la lumière des constatations découlant de notre examen préliminaire, nous avons décidé de ne pas procéder à une vérification. Cela signifie que nous n'avons pas élaboré d'objectifs de vérification ni de critères détaillés, et nous n'avons pas appliqué de procédés de vérification tels que le contrôle par sondages d'échantillons.

Suite à la page suivante

Étendue de notre travail, suite

Justification de notre décision de ne pas faire une vérification

Les principales raisons pour lesquelles nous avons décidé de ne pas procéder à une vérification exhaustive du service 9-1-1 sont, notamment, les suivantes :

- Le Bureau du contrôleur (à la suite de sa dernière vérification effectuée en 2004) et le Bureau du coroner (à la suite de l'enquête effectuée en juillet 2003) ont tous les deux produit un rapport favorable sur le service 9-1-1.
- Un examen interne du service 9-1-1 et des systèmes de répartition achevé en octobre 2004 a relevé les défis auxquels fait face le service 9-1-1 et formulé des recommandations d'amélioration. Nous avons examiné le processus et les informations produites durant l'examen interne et nous avons conclu que cet examen avait été exhaustif.

Le ministère a annoncé publiquement les améliorations à apporter au service 9-1-1 pour traiter les problèmes relevés par l'examen interne. Nous avons vu des éléments probants montrant que le ministère s'occupe activement de la mise en œuvre des améliorations.

- Selon une analyse comparative des services 9-1-1 offerts au Canada (effectuée en 2004 dans le cadre de l'examen interne), le service 9-1-1 se compare avantageusement à celui des autres provinces canadiennes. L'analyse montre que le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard sont les seules provinces au Canada qui offrent un « service 9-1-1 amélioré » partout sur leur territoire. Ces provinces ont aussi un « service de communication cellulaire Phase I » pour la plupart des services de téléphonie cellulaire. Dans certaines provinces, des régions ont accès à un « service 9-1-1 amélioré », tandis que d'autres ont accès uniquement au « service 9-1-1 de base ». (Les genres de services 9-1-1 sont décrits dans la section intitulée *Renseignements généraux sur le service NB 9-1-1 – Au sujet du service 9-1-1.*)

Contenu du chapitre

Nous faisons rapport sur ce qui suit :

- renseignements généraux sur le service 9-1-1 au Nouveau-Brunswick;
 - mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens;
 - observations importantes faites durant notre travail, tant des observations positives que les secteurs à améliorer.
-

Renseignements généraux sur le service 9-1-1

Dans cette section L'objet de cette section est de fournir des renseignements généraux sur le service 9-1-1. La section traite des sujets suivants :

- événements importants,
- à propos du service 9-1-1,
- à propos des appels au 9-1-1,
- analyse des tendances des appels au 9-1-1,
- financement du service 9-1-1,
- améliorations au service 9-1-1,
- parties intervenant dans la prestation des services d'urgence,
- travail des comités au profit du service 9-1-1.

Événements importants Les événements importants ayant trait au service 9-1-1 sont résumés ci-dessous.

Année	Événement
1972	Le Canada reconnaît le « 9-1-1 » comme un numéro d'urgence. Certaines municipalités établissent un service 9-1-1.
1994	Le service provincial actuel du Nouveau-Brunswick débute. La loi est sanctionnée en décembre 1994 et entre en vigueur en septembre 1995.
1997	Le Nouveau-Brunswick offre un « service 9-1-1 amélioré » sur l'ensemble de son territoire pour les lignes terrestres. Le ministre déclare ceci : <i>Lorsque le service a été mis en œuvre, le Nouveau-Brunswick était la deuxième province au Canada et la quatrième instance en Amérique du Nord à créer un système 9-1-1 amélioré pour la province ou l'État.</i>
2002	Le ministre de la Sécurité publique et le ministre de la Santé et du Mieux-être annoncent que le gouvernement effectuera un examen du service 9-1-1 et des systèmes de répartition.
2004	L'examen interne du service 9-1-1 et des systèmes de répartition est achevé; des améliorations au service existant sont annoncées.
2005	Des frais mensuels facturés à tous les abonnés au téléphone sont institués pour financer les améliorations proposées. Les frais sont de 0,53 \$ par mois pour chaque ligne téléphonique supportant les appels sortants.

Suite à la page suivante

Renseignements généraux sur le service 9-1-1, suite

À propos du service 9-1-1

Le service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick (9-1-1) est un service téléphonique de prise et d'acheminement d'appels offert à tous les gens du Nouveau-Brunswick dans les deux langues officielles, 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Grâce à ce service, une personne peut composer le numéro à trois chiffres pour signaler une urgence, et l'appel est ensuite acheminé au service de répartition du fournisseur de services approprié, qui est chargé d'envoyer les véhicules de secours. Les fournisseurs de services d'urgence (force de police, service des incendies, service d'ambulance) et leurs répartiteurs ne relèvent pas du service 9-1-1 du Bureau 9-1-1.

Le ministre de la Sécurité publique est responsable de l'administration de la *Loi sur le service d'urgence 911* et des règlements afférents, mesures qui établissent les pouvoirs, les définitions et les exigences du service.

Les centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) traitent tous les appels au 9-1-1 à sept endroits de la province : Miramichi, Codiac, Saint John, Bathurst, Edmundston, Fredericton et la Division J de la GRC. Il est prévu que, à compter d'octobre 2006, la Division J de la GRC cessera de prendre les appels faits au 9-1-1. En conséquence, les limites régionales ont été retracées, et des ententes sont conclues avec les six municipalités pour traiter les appels faits au 9-1-1.

Le « service 9-1-1 de base » permet à l'appelant de composer le 9-1-1 pour signaler une urgence et avoir accès aux fournisseurs de services d'urgence. En l'absence de ce service, les appelants doivent composer eux-mêmes le numéro de téléphone approprié des services d'urgence. (Certains fournisseurs de services de téléphonie cellulaire du Nouveau-Brunswick offrent uniquement le service 9-1-1 de base.)

Le « service 9-1-1 amélioré » permet au téléphoniste du 9-1-1 de voir le numéro de téléphone et l'adresse de l'appelant au 9-1-1 et de traiter l'appel, même si la personne qui appelle est incapable de parler. (Le Nouveau-Brunswick offre un service 9-1-1 amélioré sur l'ensemble de son territoire pour les appels faits à partir de lignes terrestres.)

Le « service de communication cellulaire Phase I » permet au téléphoniste du 9-1-1 de voir le numéro de téléphone cellulaire et l'adresse de voirie de la tour de téléphonie cellulaire pour les appels au 9-1-1 faits à partir d'un téléphone cellulaire. (Certains fournisseurs de services de téléphonie cellulaire au Nouveau-Brunswick offrent le service de communication cellulaire Phase I.)

Suite à la page suivante

Renseignements généraux sur le service 9-1-1, suite

À propos des appels au 9-1-1

Le ministère signale qu'environ 150 000 appels sont faits annuellement et que la ventilation moyenne des appels au 9-1-1 est la suivante :

- 43 % : appels non urgents
- 26 % : police
- 23 % : ambulance
- 4 % : incendie
- 4 % : centre antipoison

La répartition moyenne des appels au 9-1-1 parmi les CPASP est montrée dans le tableau qui suit.¹ Le ministère nous a informés que les limites régionales du service 9-1-1 ont été établies en fonction du volume des appels et des régions des services d'intervention d'urgence, et non en fonction du nombre d'habitants.

CPASP	% du total des appels
Bathurst	16 %
Edmundston	7 %
Fredericton	21 %
Miramichi	6 %
Codiac et Division J de la GRC ²	26 %
Saint John	24 %

Analyse des tendances des appels au 9-1-1

Le tableau suivant montre le nombre d'appels au 9-1-1 traités au cours des années.

	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999
Total des appels reçus au 9-1-1	139 638	148 651	151 025	146 540	136 741	146 274	114 003
Appels reçus à partir d'un téléphone cellulaire (estimations du ministère)	47 477 ³ (34 %)	47 426 (32 %)	50 488 (33 %)	Au moins 25 %	Information non disponible		

Source : Rapports annuels du ministère

Suite à la page suivante

¹ Calcul par le Bureau du vérificateur général à partir des chiffres fournis par le ministère pour décembre 2005.

² La Division J de la GRC traitait encore les appels dans les régions entourant Moncton en décembre 2005.

³ Montant calculé par le Bureau du vérificateur général à partir des chiffres fournis par le ministère.

Renseignements généraux sur le service 9-1-1, suite

Financement du service 9-1-1

Les résidents du Nouveau-Brunswick paient pour le service 9-1-1 au moyen de frais portés à leur facture de téléphone mensuelle. Il y a deux types de frais :

- Les frais pour le « service d'urgence NB 9-1-1 » sont des frais de compétence fédérale prévus pour l'infrastructure du 9-1-1, fournie par Aliant. Ces frais sont en vigueur depuis l'instauration du service 9-1-1. Le montant a changé au cours des années, et il est actuellement de 0,29 \$ par mois pour une ligne terrestre et de 0,25 \$ ou 0,50 \$ par mois pour le service de téléphonie cellulaire. Ces frais servent à financer les coûts d'infrastructure des services téléphoniques; aucune fraction n'est remise au gouvernement provincial.
- Le « Fonds pour le service d'urgence 911, N.-B. » est de compétence provinciale. Les frais perçus au titre de ce fonds servent à financer le service 9-1-1 et les améliorations requises. Les frais, en vigueur depuis novembre 2005, sont de 0,53 \$ par mois pour chaque ligne téléphonique supportant les appels sortants. Le ministère a estimé que les frais produiront 4 millions de dollars par année, dont 1,5 million sera versé aux CPASP. Avant novembre 2005, le ministère de la Sécurité publique assurait le financement du Bureau 9-1-1 (personnel et administration), le contrat des services de police provincial finançait le CPASP de la Division J de la GRC pour les services 9-1-1, et les impôts fonciers des municipalités finançaient les autres CPASP (centres d'appels).

Améliorations au service 9-1-1

Les améliorations annoncées publiquement pour le service 9-1-1 comprennent les suivantes :

- élaboration et mise en œuvre de normes relatives à la prestation des services et à la formation dans les CPASP;
- mise au point de méthodes d'assurance de la qualité pour faire en sorte que le système réponde aux besoins et aux attentes de la population du Nouveau-Brunswick;
- amélioration de la technologie;
- sensibilisation du public à un usage approprié du 9-1-1;
- affectation des responsabilités de la prise des appels à l'échelle régionale aux six CPASP municipaux en place afin de remplacer les responsabilités de la prise des appels de la Division J de la GRC;
- élaboration et mise en œuvre d'un service régional de répartition des services d'incendie et améliorations permettant aux services d'incendie de communiquer entre eux sur les lieux.

Suite à la page suivante

Renseignements généraux sur le service 9-1-1, suite

Parties intervenant dans la prestation des services d'urgence

En plus du ministère de la Sécurité publique qui est chargé de la prestation du service 9-1-1, plusieurs participants différents assument chacun des responsabilités particulières pour correctement répondre à un appel d'urgence. La prestation de services d'urgence nécessite la coopération et la participation de plusieurs ministères, des municipalités, d'entreprises publiques et privées et de bénévoles dans la collectivité. Voici une liste de ces participants :

Ministères

- Le ministère de la Santé est chargé de la prestation des services d'ambulance.
- Le ministère des Gouvernements locaux est chargé de fournir l'orientation stratégique et des fonds aux services d'incendie dans les districts de services locaux.
- Le ministère des Transports est chargé d'assurer une signalisation routière adéquate, la présence de bornes kilométriques et la sécurité des routes.
- Au palier fédéral, le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile du Canada est responsable de la GRC, laquelle intervient dans les régions rurales et sur les routes.

Municipalités

- Les municipalités sont responsables des services de police et d'incendie.

Entreprises

- Aliant fournit l'infrastructure du service 9-1-1 dans la province.
- Des entreprises de télécommunications fournissent les lignes terrestres et les services de téléphonie sans fil aux particuliers et aux entreprises.

Bénévoles

- Le Nouveau-Brunswick compte plus de 150 services d'incendie bénévoles.⁴

Suite à la page suivante

⁴ Source = Internet – Ministère de la Sécurité publique – Bureau du prévôt des incendies

Renseignements généraux sur le service 9-1-1, suite

Travail des comités au profit du 9-1-1

Des comités qui tiennent des réunions régulières aident différentes parties à communiquer, à coopérer et à coordonner leurs efforts afin d'offrir des services efficaces. Les membres du personnel du Bureau 9-1-1 siègent aux comités suivants :

Comités provinciaux

- Comité des CPASP
- Comité de communication des services d'urgence
- Comité de la répartition régionale des services d'incendie
- Comité d'élaboration des normes
- Comité directeur
- Comité des chemins privés
- Base de données géoréférencées sur les adresses de voirie (groupe de travail)
- Comité consultatif sur la gestion de l'information géographique

Comité interprovincial

- Atlantic Canada E-9-1-1 Regional Council

Comités nationaux

- Groupe de travail national des CPASP
- Association of Public Safety Communications Officials
- Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC⁵

Comité international

- National Emergency Number Association (USA)
-

⁵ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens

Dans cette section

L'objet de cette section est de fournir de l'information sur la manière dont le ministère a réagi aux points relevés par les examens du service 9-1-1. La section traite des sujets suivants :

- examens récents du service 9-1-1,
 - enquête du coroner,
 - examen interne,
 - vérifications annuelles,
 - suivi des recommandations,
 - nécessité d'un comité de gouvernance 9-1-1.
-

Examens récents du service 9-1-1

Depuis l'achèvement de sa mise en œuvre en 1997, le service 9-1-1 a fait l'objet des examens suivants. Chaque examen a donné lieu à des recommandations visant à améliorer le service 9-1-1.

- Le Bureau du contrôleur et Aliant ont effectué conjointement des vérifications annuelles du 9-1-1 les sept premières années de fonctionnement du service (1998-2004).
 - Le Bureau du coroner a fait rapport sur les résultats d'une enquête effectuée en 2003 et impliquant un appel au 9-1-1.
 - L'examen interne du service 9-1-1 et des systèmes de répartition, effectué en collaboration par le ministère de la Sécurité publique et le ministère de la Santé et du Mieux-être, a été annoncé en 2002 et achevé en octobre 2004.
-

Suite à la page suivante

Mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens, suite

Enquête du coroner

Nous avons examiné les rapports annuels du coroner en chef pour les cinq dernières années (2001 à 2005). Nous faisons état du renvoi le plus important au 9-1-1 mentionné dans le rapport, soit l'enquête du coroner faite en juillet 2003. (Le défunt s'est effondré en jouant au hockey dans un aréna en avril 2002.) Ce qui suit est tiré du rapport annuel.⁶

Au moment où il s'est écroulé, inconscient, aucune ligne téléphonique standard (terrestre) n'était disponible dans la patinoire. L'ensemble de cette enquête traitait de la structure du système 9-1-1 et de la réponse des services de secours fournie dans ce cas. Le jury a conclu que le public pouvait faire confiance au service 9-1-1 amélioré offert dans l'ensemble des communautés du Nouveau-Brunswick et il a effectué les recommandations suivantes. Huit recommandations adressées à différentes parties ont été formulées, dont deux visaient le service 9-1-1 du ministère.

Examen interne

L'examen interne, effectué en collaboration par le ministère de la Sécurité publique et le ministère de la Santé et du Mieux-être, portait sur le service 9-1-1 et les systèmes de répartition. Les intervenants ont cerné plusieurs problèmes au cours de l'examen interne. Certains des problèmes avaient expressément trait au service 9-1-1, tandis que d'autres étaient pertinents au service mais dépassaient les responsabilités mandatées.

Nous avons vu des documents montrant qu'un rapport sur l'examen interne allait être préparé en novembre 2003, ainsi que des éléments probants indiquant qu'un travail considérable avait été fait en vue de la production d'un rapport. Nous avons aussi vu un rapport préliminaire daté de décembre 2003 qui semblait presque terminé. Nous avons constaté qu'il était détaillé, bien écrit et bien organisé. Il comprend des observations de divers intervenants. Il présente tant des défis que des recommandations, y compris des recommandations de l'enquête du coroner et des vérifications annuelles. Nous avons aussi vu des documents sur des recherches additionnelles effectuées en 2004.

Le ministère nous a informés qu'un rapport définitif de l'examen interne n'a pas été préparé. Il a plutôt pris l'information pour résumer les constatations en cinq points et proposer des améliorations, qui ont été présentées au Conseil exécutif.

Les améliorations au service 9-1-1 ont été annoncées publiquement, comme il est expliqué dans la section intitulée *Renseignements généraux sur le service 9-1-1*.

Suite à la page suivante

⁶ Rapport annuel du coroner en chef du N.-B., 2003-2004 (pages 47-56)

Mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens, suite

Vérifications annuelles

Le rapport du vérificateur pour 2004, préparé par Aliant Inc. et le Bureau du contrôleur, contient les énoncés suivants.

- « **Le but de la vérification** est d'évaluer le degré de conformité des CPASP aux lois habilitantes, aux modalités administratives et aux directives sur les méthodes opérationnelles associées à la gestion et au traitement des appels reçus au Service NB 9-1-1. »
- **L'opinion du vérificateur** est la suivante : « À la lumière de notre évaluation des résultats des questionnaires d'autoévaluation de la conformité et de notre analyse d'autres données, nous jugeons que le risque global de non-conformité aux directives sur les méthodes opérationnelles est faible. Qui plus est, nous n'avons relevé aucun écart significatif par rapport à la situation observée en 2003. »

Le rapport contient cinq recommandations. L'une d'entre elles porte sur toutes les recommandations formulées au cours des six années antérieures et qui n'ont pas fait l'objet d'un suivi. Le rapport du vérificateur contient un tableau qui résume l'état de toutes les recommandations antérieures, tableau qui montre que 31 des 47 recommandations n'ont pas eu de suites.

Suite à la page suivante

Mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens, suite

Mise en œuvre des recommandations

Le tableau qui suit montre le nombre de recommandations formulées à la suite des trois examens et les mesures prises par le ministère. Nous avons déterminé l'état du suivi de chaque recommandation à la lumière de ce que nous comprenons du travail effectué par le ministère pour donner suite à chaque point soulevé. (Le ministère nous a informés que les constatations de l'examen interne avaient été résumées et présentées sous forme de cinq points clés. Pour assurer l'uniformité de la présentation de nos observations, nous faisons renvoi aux 20 recommandations des documents de l'examen interne.) Les observations qui suivent aideront à comprendre les informations fournies dans le tableau.

- *Recommandations applicables* – Les recommandations de l'enquête du coroner et de l'examen interne ne s'appliquent pas toutes uniquement au service 9-1-1. L'enquête du coroner formule huit recommandations qui s'adressent à diverses parties; seules deux recommandations visent le service 9-1-1. L'examen interne portait sur le service 9-1-1 et les systèmes de répartition, ce qui signifie que certaines recommandations dépassaient le mandat du service 9-1-1. Seules les questions et les recommandations dont le service 9-1-1 est responsable sont comprises dans le tableau. De plus, l'examen interne a intégré des points provenant d'autres examens; dans le tableau, les points sont classés selon leur source originale.
- *Suivi effectué* – points entièrement ou substantiellement réglés.
- *Suivi en cours* – points sur lesquels le ministère travaille activement.
- *Suivi prévu* - points que le ministère a considérés et qu'il a l'intention de régler, mais sur lesquels il n'a pas encore fait de progrès importants.
- *Suivi non prévu* - points auxquels le ministère n'a pas l'intention de donner suite.

	Enquête du coroner (2003)	Examen interne (2004)	Vérification annuelle (2004) (1998-2003)	
Recommandations applicables	2	20	5	47
Suivi effectué	-	4	-	31
Suivi en cours	1	13	3	Information non comprise dans le rapport de 2004.
Suivi prévu	-	3	1	
Suivi non prévu	1	0	1	

Suite à la page suivante

Mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens, suite

Nécessité d'un comité de gouvernance du service 9-1-1

L'examen interne a permis de relever d'autres points importants qui dépassent les responsabilités du service 9-1-1 du Bureau et qui ne sont pas visés par les améliorations annoncées publiquement. Voici un exemple.

Structure de gouvernance – Comme nous le notons précédemment, les parties qui interviennent dans la prestation des services d'urgence sont nombreuses. Les documents de l'examen interne montrent qu'une coordination plus grande des initiatives prises par les parties intervenant dans la prestation des services d'urgence est nécessaire. On y note que certaines initiatives sont interreliées et pourraient avoir des répercussions sur l'efficacité des activités du service 9-1-1. On ajoute que, bien que le comité des CPASP soit efficace pour traiter les questions de fonctionnement, une tribune différente est nécessaire pour les questions stratégiques. De fait, les documents de l'examen interne proposent l'établissement d'un nouveau modèle de gouvernance.

Nous appuyons l'idée d'un comité de gouvernance.

Recommandation

Le ministère devrait prendre la tête de la création d'un comité de gouvernance interfonctionnel et interorganisationnel pour établir l'orientation stratégique du service 9-1-1 et superviser la coordination des services connexes.

Réponse du ministère

Le ministère de la Sécurité publique est d'accord avec la création d'un comité de gouvernance interfonctionnel et interorganisationnel. Un certain nombre de comités (comité de la répartition régionale des services d'incendie, comité directeur, comité des communications des services d'urgence, comité de gestion des CPASP et comité d'examen des directives sur les méthodes opérationnelles) ont été établis, et ces comités doivent s'acquitter de tâches particulières avant qu'un comité intégré puisse s'avérer bénéfique pour le programme ou ses intervenants. On prévoit la mise sur pied d'un comité de gouvernance interorganisationnel en 2007-2008. [Traduction.]

Observations positives

Dans cette section

L'objet de cette section est de présenter nos observations positives importantes sur le service 9-1-1.

Observations positives sur le service 9-1-1

Nous avons observé que le service 9-1-1 présente de nombreuses caractéristiques positives. Nos observations importantes sont énoncées ci-dessous.

- *Le service 9-1-1 soutient bien la comparaison avec les autres provinces canadiennes.* (Pour plus d'information à ce sujet, prière de consulter la section intitulée *Étendue de notre travail – Justification de notre décision de ne pas faire une vérification.*)
 - *L'examen interne du service 9-1-1 et des systèmes de répartition était approfondi.* (Pour plus d'information à ce sujet, prière de consulter la section intitulée *Étendue de notre travail – Justification de notre décision de ne pas faire une vérification.*)
 - *Une enquête du coroner datée de juillet 2003 fait un rapport favorable sur le service 9-1-1 amélioré.* (Pour plus d'information à ce sujet, prière de consulter la section intitulée *Mesures prises par le ministère sur les points relevés par les examens – Enquête du coroner.*)
 - *Une vérification annuelle du service 9-1-1 a été effectuée les sept premières années de fonctionnement du service (1998-2004).*
 - *Le ministère procède activement à l'amélioration du service 9-1-1 pour donner suite aux examens.* Le ministère a dressé un plan de mise en œuvre pour les améliorations requises, plan qui est examiné et mis à jour chaque trimestre.
 - *Les membres du personnel du Bureau 9-1-1 siègent à plusieurs comités avec divers intervenants et participent aussi à des comités interprovinciaux, nationaux et internationaux.* (Pour plus d'information à ce sujet, prière de consulter la section intitulée *Renseignements généraux sur le service NB 9-1-1 – Travail des comités au profit du 9-1-1.*)
 - *Des accords juridiques comprennent une disposition sur la vérification.* Nous avons vu plusieurs accords juridiques, dont certains étaient préliminaires, y compris les accords visant les CPASP et ceux ayant trait au nouveau Fonds pour le service d'urgence 9-1-1 mensuel, et nous avons constaté avec plaisir que les accords comprennent une disposition sur la vérification.
 - *Le service semble organisé* et comprend des budgets écrits, des plans de fonctionnement, des manuels et des cadres de référence pour divers comités.
-

Secteurs à améliorer

Dans cette section

L'objet de cette section est de présenter nos observations importantes dans les secteurs du service 9-1-1 qui, à notre avis, pourraient être améliorés. La section traite des sujets suivants :

- le pouvoir de régionaliser la répartition des services d'incendie conféré par la loi est remis en question;
- absence de mesures d'exécution;
- aucun vérificateur n'a été nommé;
- le Fonds pour le service d'urgence 911, N.-B. a besoin d'un plan de vérification;
- le contrat avec Aliant a expiré en 2004;
- des rapports sur le rendement du 9-1-1 sont nécessaires.

Suite à la page suivante

Secteurs à améliorer, suite

Le pouvoir de régionaliser la répartition des services d'incendie conféré par la loi est remis en question

Nous nous sommes demandé si, effectivement, le ministère a le pouvoir en vertu de la loi de régionaliser la répartition des services d'incendie dans le cadre du service 9-1-1. L'une des améliorations au 9-1-1 annoncées publiquement est la régionalisation de la répartition des services d'incendie. Cependant, la répartition des fournisseurs de services d'urgence dépasse le mandat conféré par la loi au service 9-1-1. Comme l'expliquait le ministère dans un document daté de 2002, le système 9-1-1 actuel sert à prendre les appels faits au 9-1-1, et non à s'occuper de la répartition proprement dite des ressources d'urgence. Toujours selon ce document, la portée du service est de recevoir les appels et de les acheminer à un service d'urgence, soit la police, le service d'incendie, le service d'ambulance ou le centre antipoison. Les mesures législatives, les directives et les activités ne prévoient pas la répartition de ces ressources.

Nous avons soumis la question au ministère en demandant si la loi lui confère le pouvoir de régionaliser la répartition des services d'incendie.

Le ministère nous a dit qu'il fournirait uniquement l'infrastructure pour la répartition régionale des services d'incendie. Le ministère nous a informés qu'il avait obtenu un avis juridique lui indiquant que la loi lui accordait ce pouvoir. Bien que nous ayons demandé une copie de l'avis juridique, cet avis ne nous a pas été remis.

Les notes pour une allocution du ministre à l'occasion d'une réunion avec les chefs de pompiers et les chefs de police sur les améliorations au système 9-1-1 (le 19 octobre 2004) indiquaient notamment ceci : grâce à un modèle régional de répartition des services d'incendie, les six CPASP qui restent prendront dorénavant les appels d'alerte incendie et procéderont à leur répartition de manière uniforme, quelle qu'en soit la provenance au Nouveau-Brunswick. À notre avis, cette déclaration laisse entendre que le ministère a l'intention de fournir davantage que l'infrastructure pour la répartition régionale des services d'incendie. À l'issue de notre travail, nous comprenons toujours mal les intentions du ministère quant à la régionalisation de la répartition des services d'incendie.

Recommandation :

Le ministère devrait faire une déclaration publique claire sur ses intentions quant à la régionalisation de la répartition des services d'incendie et s'assurer que la loi lui confère le pouvoir de donner suite à ses intentions.

Réponse du ministère :

Chaque fois que l'occasion se présente, la question de la prestation de l'infrastructure pour la répartition des services d'incendie est abordée avec les intervenants. De plus, le ministère a demandé aux services juridiques de préciser plus clairement quels sont les pouvoirs qui lui sont conférés par la loi.

[Traduction.]

Suite à la page suivante

Secteurs à améliorer, suite

Absence de mesures d'exécution

Aucune mesure d'exécution n'est prévue dans les cas où les CPASP ne respectent pas les méthodes opérationnelles. Les vérifications annuelles relevaient les cas observés de non-conformité aux directives sur les méthodes opérationnelles. Au cours de notre travail, nous avons constaté que les exigences en matière de formation et l'exigence relative aux ressources d'appoint (énoncées dans les directives sur les méthodes opérationnelles) n'étaient pas respectées par certains CPASP. Les ramifications de ne pas suivre les méthodes établies pour le 9-1-1 pourraient être graves pour la sécurité des personnes.

Généralement, une politique d'exécution décrit les sanctions prises pour amener la conformité aux normes et énonce les conséquences de la non-conformité. Les procédures d'exécution écrites précisent habituellement les rôles et les responsabilités des personnes concernées, ainsi que les délais accordés pour la prise de mesures. Le ministère n'a pas de politique d'exécution pour le service 9-1-1 et n'a pas de procédures d'exécution écrites.

Recommandation :

Le ministère devrait établir une politique d'exécution, assortie de procédures appropriées, pour traiter les cas de non-conformité aux méthodes opérationnelles par les CPASP.

Réponse du ministère :

Dans le cadre de l'élaboration de normes opérationnelles pour les CPASP, des procédures seront établies pour définir le processus à suivre dans les cas de non-conformité ou d'incapacité de se conformer aux normes opérationnelles.

[Traduction.]

Suite à la page suivante

Secteurs à améliorer, suite

Aucun vérificateur n'a été nommé

À l'heure actuelle, aucun vérificateur n'a été nommé; le service 9-1-1 a fait l'objet d'une vérification annuelle durant ses sept premières années de fonctionnement. Le dernier rapport du vérificateur a été remis au ministère en septembre 2004. Ce rapport, tout comme les rapports précédents, adressait des recommandations au ministère concernant l'amélioration des activités du 9-1-1. Le rapport du vérificateur de 2004 contient la déclaration suivante au sujet des futurs services de vérification : *Nous sommes d'avis qu'il faudrait poursuivre ce genre d'examen objectif à l'avenir. Ce mandat de vérification devrait par ailleurs être élargi et viser l'évaluation de l'efficacité, de l'efficacités et de la capacité à rendre compte de la prestation au public du Service NB 9-1-1.*

Les documents de l'examen interne contiennent une observation similaire, à savoir que des vérifications opérationnelles des CPASP et des centres de répartition devraient avoir lieu afin que les préoccupations puissent être résolues en temps opportun.

Depuis la dernière vérification, des changements importants ont été apportés au service 9-1-1, dont l'élargissement du territoire des six CPASP. Une vérification pourrait déterminer les nouveaux risques non contrôlés découlant de ces changements, le cas échéant. Tandis que le ministère a prévu des dispositions en matière de vérification dans ses accords avec les CPASP, en avril 2006, aucun vérificateur n'avait encore été nommé.

Recommandation :

Le ministère devrait nommer des vérificateurs pour effectuer des vérifications opérationnelles régulières des CPASP.

Réponse du ministère :

Les accords actuels prévoient la réalisation d'une vérification au moins une fois par année en fonction de normes détaillées. Une fois que ces normes opérationnelles seront établies, il est prévu que des vérificateurs seront nommés pour observer, mesurer, faire rapport et formuler des recommandations en conséquence. [Traduction.]

Suite à la page suivante

Secteurs à améliorer, suite

Le Fonds pour le service d'urgence 911, N.-B. a besoin d'un plan de vérification

Un plan de vérification officiel n'a pas été établi pour le nouveau Fonds pour le service 9-1-1, N.-B. Bien que le ministère ait prévu des dispositions en matière de vérification dans ses accords pour percevoir et remettre les frais mensuels à la province, un processus de vérification n'a pas été établi pour assurer la remise des frais perçus auprès de tous les abonnés au téléphone. Un plan de vérification comprendrait des détails tels que la nomination d'un vérificateur, la fréquence des vérifications, la population à inclure dans les contrôles par sondages et les procédures à appliquer.

Recommandation:

Le ministère devrait adopter un plan de vérification officiel pour le nouveau Fonds pour le service 9-1-1, N.-B.

Réponse du ministère :

Les accords actuels et les modifications réglementaires prévoient une vérification du Fonds pour le service 9-1-1, N.-B. Sur avis du Bureau du contrôleur, il est prévu qu'un plan de vérification détaillé sera élaboré. [Traduction.]

Le contrat avec Aliant a expiré en 2004

Un nouveau contrat avec Aliant n'a pas été signé. Aliant fournit l'infrastructure du service 9-1-1 dans la province. Le contrat avec Aliant a expiré en 2004. En avril 2006, un nouveau contrat n'avait pas encore été signé.

Recommandations

Le ministère devrait faire une priorité de la signature d'un accord juridique avec Aliant et obtenir qu'un nouveau contrat soit signé.

Le ministère devrait avoir un processus pour veiller à ce que les accords juridiques soient signés en temps opportun.

Réponse du ministère :

Avant l'expiration du contrat de services existant, le ministère de la Sécurité publique et Aliant Telecom Inc. connaissaient tous les deux la date d'expiration. Les deux parties avaient convenu que les services continueraient à être fournis en vertu des modalités de l'accord existant jusqu'à la ratification d'un nouvel accord. Un accord préliminaire fourni par Aliant Telecom Inc. en février 2006 fait toujours l'objet de discussions et de négociations et devrait être finalisé au cours de l'exercice courant. [Traduction.]

Suite à la page suivante

Secteurs à améliorer, suite

Des rapports sur le rendement du 9-1-1 sont nécessaires

Des procédures n'ont pas été établies pour mesurer l'efficacité du service 9-1-1. Le rapport annuel du ministère de 2005 n'énonce aucun objectif pour le service 9-1-1 ni aucun indicateur du rendement pour illustrer le succès du service.

Recommandations :

Pour mesurer l'efficacité du service 9-1-1, le ministère devrait établir des objectifs, des indicateurs du rendement et des procédures de surveillance pour évaluer le rendement.

Pour assurer une meilleure reddition de comptes au public, le ministère devrait faire rapport sur le rendement du service 9-1-1 dans son rapport annuel.

Réponse du ministère :

Des résultats, des objectifs et des normes sont en voie d'élaboration avec le service NB 9-1-1 afin d'en évaluer le rendement.

Chaque année, le ministère de la Sécurité publique publie son rapport annuel et le dépose à l'Assemblée législative. En vertu de son processus de rapport, le Bureau 9-1-1 présente une mise à jour du programme qui met en lumière les actions et les activités de la Direction. Ce processus public aura lieu chaque année.

[Traduction.]

Conclusion

Dans cette section

L'objet de cette section est de fournir un bref examen du contenu du chapitre. De plus, nous terminons le chapitre en notant comment le ministère et l'Assemblée législative peuvent contribuer à maintenir et à améliorer le service 9-1-1.

La section traite des sujets suivants :

- résumé du chapitre,
 - ce que le ministère peut faire,
 - ce que l'Assemblée législative peut faire.
-

Résumé du chapitre

*Les attentes du public à l'égard d'un système d'intervention d'urgence sont relativement élevées, et l'échec d'un tel service essentiel est inacceptable.*⁷
[Traduction.]

Nous avons examiné le service 9-1-1 parce que nous sommes d'accord avec l'énoncé qui précède et que, à notre avis, le gouvernement devrait être tenu responsable de la sécurité des gens du Nouveau-Brunswick.

Bien que nous n'ayons pas effectué une vérification, nous avons décidé de faire rapport sur notre travail concernant le service 9-1-1 parce que nous croyons que l'Assemblée législative trouvera l'information utile pour tenir le gouvernement responsable.

- Afin d'améliorer la compréhension générale du service d'urgence 9-1-1 du Nouveau-Brunswick, nous avons fourni des renseignements généraux sur le service. Nous avons expliqué que, tandis que le service 9-1-1 fait partie intégrante du système d'intervention d'urgence, il ne s'agit que de l'un de plusieurs éléments qui entrent en jeu dans l'intervention finale.
 - Pour montrer l'ampleur avec laquelle le service 9-1-1 a été examiné au cours des dernières années, nous avons mentionné les examens antérieurs et fait part des mesures prises par le ministère sur les points relevés.
 - Pour reconnaître un bon rendement, nous avons fait part de nos observations positives importantes sur le service 9-1-1.
 - Pour aider le ministère à améliorer davantage le service, nous avons indiqué les secteurs à améliorer que nous avons observés.
-

Suite à la page suivante

⁷ Documents de l'examen interne.

Conclusion, suite

**Ce que le
ministère peut
faire**

Nous espérons que le ministère :

- donnera suite à nos recommandations et prendra des mesures visant les secteurs à améliorer que nous avons observés,
 - continuera à mettre en œuvre les améliorations annoncées publiquement,
 - continuera à mettre en œuvre les recommandations encore en suspens découlant de l'enquête du coroner et des vérifications annuelles.
-

**Ce que
l'Assemblée
législative peut
faire**

Nous espérons que l'Assemblée législative utilisera l'information fournie pour tenir le ministère responsable de la mise en œuvre :

- des améliorations promises pour le service 9-1-1,
 - des recommandations de l'enquête du coroner et des vérifications annuelles,
 - de nos recommandations.
-