

QUESTIONS ET RÉPONSES

Programme pour les services 9-1-1 de prochaine génération (Programme pour les services 9-1-1 PG)

Le Ministère a reçu plusieurs questions sur le Programme de paiements de transfert associé à la transition aux services 9-1-1 PG, dont vous trouverez le condensé ci-dessous. Veuillez noter que certaines questions ont été regroupées.

Table des matières

| | |
|---------------------|----|
| Admissibilité | 2 |
| Demande..... | 4 |
| Portée..... | 9 |
| Délai | 12 |
| Versements | 13 |

Admissibilité

1. Qui est admissible au Programme pour les services 9-1-1 PG?

Les municipalités exploitant des centres de réception des appels d'urgence et les centres eux-mêmes ainsi que les centres de réception des appels d'urgence privés de l'Ontario sont admissibles au financement pour les services 9-1-1 PG.

2. Devons-nous faire une demande maintenant si nous n'avons besoin du financement que l'an prochain?

Toutes les demandes pour l'une ou l'autre des trois années du projet doivent être présentées au titre de cet appel de propositions.

3. Nous exploitons plusieurs centres de réception des appels d'urgence sur notre territoire (par exemple, un pour les pompiers et un autre pour la police). Est-ce que le financement vise les deux?

Vous devez présenter **une demande par centre** et remplir pour chacun le questionnaire d'évaluation sur l'état de préparation qui fait partie du processus de demande.

4. Nous avons un contrat avec la Police provinciale de l'Ontario (Police provinciale) pour les services de réception des appels d'urgence, ou n'avons qu'un centre de réception des appels d'urgence du ministère de la Santé (MSAN). Pouvons-nous quand même faire une demande de financement?

Non. La Police provinciale et le MSAN sont exclus de la portée de ce programme de paiements de transfert et aucun financement municipal ne devrait être requis.

5. Si une municipalité a un contrat avec la Police provinciale pour le centre de réception des appels d'urgence et recourt aux services d'un tiers pour le centre de répartition des pompiers, est-elle admissible à la subvention?

Conformément à la note de service de suivi du 1^{er} décembre 2022 à l'intention de l'association des municipalités de l'Ontario, de l'Association des chefs de police de l'Ontario et de l'Ontario Association of Fire Chiefs, les centres intégrés de répartition d'ambulances (CIRA) et la Police provinciale ne sont pas visés par le Programme de paiements de transfert pour les services 9-1-1 PG puisqu'ils sont respectivement financés par le ministère de la Santé et le ministère du Solliciteur général.

Par conséquent, les municipalités ayant un contrat avec la Police provinciale ne pourront pas obtenir de financement au titre de ce programme de paiements de transfert.

6. Les municipalités sous-traitant les services d'un centre de réception des appels d'urgence pourront-elles demander du financement pour compenser la majoration du coût des services associée à la mise à niveau de ces centres?

Le financement peut être demandé par les exploitants de centres de réception des appels d'urgence uniquement pour les coûts de transition. Si vous souhaitez de plus amples renseignements, veuillez écrire à ESTD.NG9-1-1@ontario.ca.

7. Les exploitants de centres de réception des appels d'urgence sont-ils admissibles au financement s'ils poursuivent leurs activités, mais qu'un organisme partenaire héberge leur équipement de services 9-1-1 PG?

Le Programme de paiements de transfert a une portée définie pour l'aide à la transition aux services 9-1-1 PG, mais aucune restriction n'est imposée sur le mode de prestation des services. Les demandeurs doivent fournir une estimation des coûts de transition en fonction de leur mode de prestation de services. Le Ministère reconnaît qu'il peut y avoir des écarts de coût selon le mode de prestation choisi.

Demande

8. Qui doit présenter la demande au titre du Programme de paiements de transfert?

Nous prions les municipalités et leurs exploitants de centres de réception des appels d'urgence de coordonner la demande et de déterminer qui doit remplir le formulaire et le soumettre à Paiements de transfert Ontario.

Il est possible d'indiquer à la partie « C » du formulaire plusieurs signataires autorisés approuvateurs de la municipalité et de l'exploitant.

9. Y a-t-il autre chose à fournir à part le formulaire de base à remplir avant janvier?

Les demandes doivent inclure le formulaire et tous les documents justificatifs indiqués dans le questionnaire d'évaluation de l'état de préparation. Le tout doit être soumis sur le portail de PTO.

10. Est-ce que tous les coûts attendus et prévus jusqu'en 2025 doivent être indiqués dans la demande initiale?

Les demandeurs doivent indiquer le coût estimatif actuel de la transition jusqu'à son achèvement en 2025. Le Ministère comprend que les centres de réception des appels d'urgence se situent à différents niveaux de transition et que certains présenteront plutôt des projections.

11. Nos coûts pour les services 9-1-1 PG sont actuellement estimatifs. Qu'arrivera-t-il si nous n'utilisons pas tout le financement reçu pour la mise à niveau? Pourrons-nous l'employer à une autre fin?

Non. Selon les conditions de l'entente de paiement de transfert, le financement pour la transition aux services de 9-1-1 PG **ne peut pas** être réaffecté; il doit servir uniquement aux dépenses de transition des centres de réception des appels d'urgence.

12. Quand pourrons-nous présenter une demande pour l'an prochain?

Toutes les personnes ayant présenté une demande cette année seront informées du moment où elles pourront présenter une nouvelle demande, soit vers le début de l'exercice 2023-2024 du Ministère.

13. Quel sera le processus pour la deuxième et la troisième année?

De plus amples renseignements seront fournis au début de l'exercice 2023-2024 du Ministère.

14. Si nous avons un service de police régional et un centre de répartition des pompiers municipal qui utilisent le même système radio, doivent-ils présenter une demande distincte ou conjointe?

Chacun doit faire une demande incluant les coûts associés au point de service principal et au point auxiliaire et de reprise après sinistre.

15. Et s'il y a plusieurs centres de répartition des pompiers dans une même région?

Chaque centre de réception des appels d'urgence doit soumettre une demande. Par exemple, s'il y a trois centres de répartition des pompiers dans une région, il doit y avoir trois demandes distinctes.

16. Quelle quantité d'information doit-on fournir à chaque section?

Chaque réponse doit être brève. Cependant, nous comprenons que la transition aux services 9-1-1 PG est techniquement complexe et que les demandeurs peuvent vouloir fournir des renseignements supplémentaires.

Les demandeurs peuvent soumettre des documents à l'appui sur le portail de PTO en incluant le nom du fichier de référence dans la demande.

Si vous avez des questions, veuillez écrire à l'adresse **ESTD.NG9-1-1@ontario.ca**.

17. La question 14 de l'évaluation de l'état de préparation inclut-elle les partenaires privés, notamment Bell pour l'accès au réseau ESInet et des fournisseurs de solutions de traitement des appels?

Les demandeurs doivent fournir de l'information sur les ressources internes et les fournisseurs qui pourraient être retenus.

18. Pour la question 19 de l'évaluation de l'état de préparation, pouvons-nous soumettre une feuille de calcul au lieu d'inscrire l'information dans le formulaire, car nous pourrions manquer de place?

Les demandeurs peuvent soumettre des documents à l'appui sur le portail de PTO en incluant le nom du demandeur et du fichier de référence dans la demande.

19. Est-ce qu'un examen préalable des demandes est fait avant la soumission sur le portail de Paiements de transfert Ontario?

Vu le nombre de demandes, le Ministère ne peut procéder à l'examen préalable des demandes avant la date de soumission, mais il répondra à toutes les questions sur le processus et les demandes. Il collaborera aussi avec les demandeurs lors de l'examen pour obtenir des clarifications une fois le processus terminé.

20. Un centre de réception des appels d'urgence ayant accès au portail de PTO peut-il soumettre une demande à la place de la municipalité?

Nous prions les municipalités et les exploitants de centres de réception des appels d'urgence de coordonner la demande et de déterminer qui doit remplir le formulaire et le soumettre à Paiements de transfert Ontario.

Il est possible d'indiquer à la partie « C » du formulaire plusieurs signataires autorisés approbateurs de la municipalité et de l'exploitant.

Le Ministère collaborera avec les municipalités lorsque sera déterminée l'attribution des fonds afin que tous les approbateurs signent l'entente.

21. La section D du questionnaire d'évaluation de l'état de préparation des centres de réception des appels d'urgence porte-t-elle sur la même chose que l'enquête menée par le comité interorganismes avec l'aide de Deloitte?

Non. Il s'agit de demandes distinctes. L'enquête du comité interorganismes vise à recueillir de l'information et n'est pas directement liée au Programme de paiements de transfert pour les services 9-1-1 PG.

Toutes les demandes présentées au titre du Programme de paiements de transfert doivent inclure un formulaire D dûment rempli, qui n'est disponible que sur le portail de Paiements de transfert Ontario (PTO). Vous ne pouvez pas soumettre de demande sans avoir rempli ce formulaire dans le système.

22. Si l'interopérabilité entre les centres de réception des appels d'urgence et les services d'urgence est un élément important du projet, tel qu'indiqué après une enquête du coroner, pourquoi l'harmonisation du Système de répartition assistée par ordinateur entre les centres de la police et des pompiers n'est-elle pas couverte?

Le Programme de paiements de transfert pour les services 9-1-1 PG vise la transition à opérer pour respecter l'échéance du 4 mars 2025 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Parallèlement, le Ministère a retenu les services d'un comité interorganismes pour évaluer les options concernant les normes et la gouvernance des services 9-1-1 pour la suite des choses.

23. Si une municipalité a deux centres de réception des appels d'urgence (pompiers et police) et que la transition aux services 9-1-1 PG est coordonnée conjointement (un consultant, une évaluation des besoins, une demande de propositions), les coûts de l'exercice 2022-2023 peuvent-ils être répartis à parts égales dans chaque demande ou est-ce qu'un processus d'allocation différent doit être utilisé pour le centre des pompiers et celui de la police?

Il faut indiquer dans la demande le coût estimatif de la transition de chaque centre. Les ressources partagées peuvent être allouées selon un ratio afin de refléter les répercussions fiscales prévues pour les coûts de transition de chaque centre.

24. Sur le portail de Paiements de transfert Ontario, si nous voulons que quelqu'un reçoive les avis en lien avec la demande et le financement, devons-nous inscrire son nom deux fois?

Le portail de Paiements de transfert Ontario compte trois rôles pouvant être définis dans le processus de demande :

- Demandeur = reçoit tous les avis
- Bénéficiaire = reçoit uniquement les avis de paiement
- Approbateur = reçoit tous les avis

25. Comment fonctionne le financement pour les centres de réception des appels d'urgence cherchant à conclure une entente avec un service d'hébergement plus important? Par exemple, nos services de police et d'incendie veulent être hébergés par un autre service de police plus important.

Le Programme de paiements de transfert soutient la transition d'un centre de réception des appels d'urgence des services 9-1-1 aux services 9-1-1 PG. Si un contrat de service est conclu avec un autre centre, ce dernier doit inclure l'information sur la municipalité dans sa demande.

Si une municipalité veut conclure une entente d'hébergement avec un centre de réception des appels d'urgence (comme l'a récemment approuvé le CRTC), les centres qu'elle exploite doivent refléter les coûts de transition associés à une solution d'hébergement externe.

26. Faudra-t-il joindre les factures, documents à l'appui, etc. le 10 janvier 2023?

Pour la date limite du 10 janvier, il n'est pas nécessaire de soumettre des factures justificatives. Un formulaire dûment rempli et les documents connexes doivent être téléversés sur le portail de PTO.

27. Une fois la demande soumise sur le portail de PTO, faut-il aussi l'envoyer à ESTD.NG9-1-1@ontario.ca ou à une autre adresse?

Une fois la demande soumise sur le portail de PTO, le Ministère recevra un avis. Il n'est donc pas nécessaire d'envoyer la demande par courriel, car le portail de PTO est le répertoire central de toutes les demandes et ententes.

Portée

28. Que couvre le Programme de paiements de transfert?

Sont admissibles la nouvelle technologie pour les services 9-1-1 PG et les coûts connexes engagés durant l'exercice 2022-2023 (du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023), notamment pour :

- le matériel, les logiciels et les licences;
- la gestion du projet;
- les ressources du projet, y compris les consultants (honoraires);
- la formation supplémentaire et la gestion du changement.

29. Que ne couvre pas le Programme de paiements de transfert?

- La technologie achetée ou installée avant l'exercice 2022-2023 (donc avant le 1^{er} avril 2022).
- Les coûts indirects de fonctionnement d'un centre de réception des appels d'urgence.
- Les systèmes de sécurité physiques.
- La modernisation des installations.
- Les systèmes d'information géographique, de cartographie ou d'adressage municipal.
- L'entretien.
- Les coûts engagés après la transition ou qui demeureront passé le 31 mars 2025.

30. Si la technologie des services 9-1-1 PG a été achetée, mais n'est pas encore installée, peut-on réclamer les frais d'installation à l'exercice 2022-2023?

La technologie achetée avant le 1^{er} avril 2022 n'est pas admissible, mais les frais d'installation payés à l'exercice 2022-2023 (du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023) le sont.

31. Si nous avons un consultant pour le projet, mais estimons que nous aurons besoin de ses services pendant encore deux ans, ces frais sont-ils couverts?

Les activités de consultation propres à la transition aux services 9-1-1 PG peuvent être incluses dans les répercussions pluriannuelles, qui font partie du processus de demande.

32. Les fonds peuvent-ils servir à financer la mise à niveau de l'environnement actuel des services 9-1-1? Plus précisément, les frais de mise à niveau des systèmes connexes ou d'achat de l'équipement ou des logiciels nécessaires au centre informatique de secours complètement redondant sont-ils admissibles?

Le remplacement et la mise à niveau des systèmes périphériques – dont le Système de répartition assistée par ordinateur, le Système de gestion des enregistrements et le système d'information géographique – ne sont pas couverts par l'aide à la transition.

Si de nouvelles licences sont nécessaires pour intégrer les applications 9-1-1 PG à celles existantes, ces frais pourraient être visés par la portée du programme. Mais il faut l'indiquer dans la demande.

33. Pouvez-vous clarifier les frais de formation et de gestion du changement couverts?

Les frais de formation couverts comprennent les licences de formation, les consoles de formation et les services professionnels. Les demandeurs doivent toutefois détailler les autres dépenses dans leur évaluation de la préparation.

34. Si notre centre de réception des appels d'urgence sert plusieurs municipalités, peut-on présenter une seule demande? Si oui, doit-on joindre une résolution des autres municipalités aux documents à l'appui?

La demande vise un centre, donc une seule demande par centre suffit. Le nombre de municipalités servies doit être indiqué dans l'évaluation de la préparation, information qui sera incluse dans la réponse finale.

35. Les frais professionnels requis pour lier (et non mettre à niveau) les services 9-1-1 PG à d'autres systèmes – comme le Système de répartition assistée par ordinateur et Niche – sont-ils admissibles?

Les coûts d'intégration, y compris les frais professionnels pour assurer la connectivité avec le Système de répartition assistée par ordinateur, le Système de gestion des enregistrements et les systèmes d'information géographique, sont admissibles à l'aide à la transition. Le remplacement ou la mise à niveau de ces systèmes est exclu (sauf pour l'intégration des services 9-1-1 PG).

36. La démolition d'une tour pour en construire une nouvelle fait-elle partie des dépenses admissibles?

La portée du Programme de paiements de transfert pour la transition aux services 9-1-1 PG se limite aux coûts ponctuels visant à passer du système analogue de gestion des appels à un système numérique. Les coûts associés

à la démolition et à l'installation des infrastructures des réseaux de radiocommunication et à large bande ne sont pas couverts par le Programme.

Délai

37. Nous craignons de ne pas pouvoir respecter la date limite de [décembre 2022]. Est-il possible de demander une prolongation?

Le Ministère est au courant et a reporté au 10 janvier 2023 la date limite pour soumettre les demandes de paiements de transfert.

38. Nous avons plusieurs centres de réception des appels d'urgence dans notre municipalité, mais commençons à manquer de temps pour faire toutes les demandes avant la date limite. Pouvons-nous les regrouper en une seule?

Non. Le Ministère est au courant de ce fait et a reporté la date limite au 10 janvier, mais il doit y avoir une demande par centre.

Versements

39. Quel est le financement disponible cette année?

Cette année (du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023), le financement totalise 80 millions de dollars.

40. Quel montant recevra chaque centre de réception des appels d'urgence?

Le Ministère examinera toutes les demandes, puis indiquera les montants accordés et enverra les ententes de paiement de transfert avant mars 2023.

Quant aux exercices 2023-2024 et 2024-2025, de plus amples renseignements sur le Programme de paiements de transfert seront fournis au début de l'exercice financier 2023-2024 du Ministère.

41. Comment les fonds seront-ils distribués à la municipalité ou au centre de réception des appels d'urgence?

Le Ministère collaborera avec les municipalités et les centres de réception des appels d'urgence pour veiller à ce que les approbateurs des municipalités soutiennent convenablement la distribution du financement et la réalisation des travaux. À l'instar des autres programmes de paiements de transfert, les fonds seront acheminés par le portail de Paiements de transfert Ontario. Nous invitons les municipalités et les centres à coordonner ensemble la distribution des fonds.

42. Quelle est la formule utilisée pour déterminer qui obtient quel montant?

De plus amples renseignements seront fournis bientôt. Conformément à la note de service de suivi du 1^{er} décembre 2022 à l'intention de l'association des municipalités de l'Ontario, de l'Association des chefs de police de l'Ontario et de l'Ontario Association of Fire Chiefs, la première phase est consacrée aux municipalités et centres de réception des appels d'urgence les plus à risque. De plus amples renseignements sur les fonds restants seront publiés durant le premier trimestre de l'exercice 2022-2023 du Ministère; ces fonds serviront à assurer une transition harmonieuse dans l'ensemble du secteur. Seront financées à la phase suivante toutes les municipalités, y compris celles ayant des plans exhaustifs bien réfléchis, ainsi que les démarches des premières municipalités à se conformer aux nouvelles normes, dans les limites fixées par le Conseil du Trésor.

43. Notre municipalité a déjà payé pour la mise à niveau des services 9-1-1 PG de son centre de réception des appels d'urgence. Peut-elle demander un remboursement?

Le Programme de paiements de transfert a été annoncé en avril 2022, et les coûts de transition aux services 9-1-1 PG couverts engagés entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023 seront remboursables.

Nous savons que les services 9-1-1 PG représentent un changement de fonctionnement important pour les centres. C'est pourquoi les frais de mise en œuvre des systèmes requis – y compris la gestion du changement, le soutien au projet et la formation – sont couverts.

Le Ministère communiquera plus d'information en 2023. Nous espérons pouvoir financer toutes les municipalités admissibles en 2023 de la façon la plus équitable possible pour nous assurer que la province sera prête à l'échéance du 4 mars 2025.

44. Est-ce que les fonds seront versés avant ou il faut acheter et installer la technologie, puis envoyer la facture au Ministère pour obtenir un remboursement?

Après avoir approuvé une demande, le Ministère enverra une entente de paiement de transfert qui précisera le montant accordé, puis procédera au remboursement, conformément au calendrier de paiement prévu dans l'entente.

45. Comment les fonds seront-ils distribués à la municipalité ou au centre de réception des appels d'urgence?

Les fonds seront distribués par le portail de Paiements de transfert Ontario. Nous invitons les municipalités et les centres à coordonner la distribution des fonds dans la municipalité; nous aurons besoin des approbateurs appropriés pour les fonds ainsi que pour la mise en œuvre.

46. Quelles exigences et quels délais sont prévus pour recevoir l'aide financière une fois la demande approuvée?

Les ententes de paiement de transfert devraient être envoyées à partir de février 2023. Une fois reçues les ententes dûment signées, les fonds pourront être versés, soit à partir de mars ou peu après.

47. Qui décidera du montant octroyé au centre de réception des appels d'urgence ou à la municipalité?

De plus amples renseignements sur les fonds et leur affectation seront communiqués en 2023.

48. Une municipalité peut-elle utiliser les fonds pour des dépenses non liées aux services 9-1-1 PG?

Non. Les fonds doivent servir à aider les centres de réception des appels d'urgence dans leur transition aux services 9-1-1 PG, conformément aux conditions de la demande et de l'entente de paiement de transfert, qui doivent être signées pour que les fonds soient versés.

49. Qu'arrivera-t-il si les fonds sont utilisés pour autre chose que les services 9-1-1 PG?

Les fonds doivent être utilisés par les exploitants de centres de réception des appels d'urgence aux fins de la transition aux services 9-1-1 PG, conformément aux conditions de la demande et de l'entente de paiement de transfert, qui doivent être signées avant l'envoi des fonds.

50. Quel montant mon centre de réception des appels d'urgence peut-il s'attendre à recevoir à la deuxième et troisième année?

Plus de renseignements sur les fonds restants à la deuxième et à la troisième année seront communiqués durant le premier trimestre de l'exercice 2023-2024 du Ministère.

51. Les coûts d'un système de secours complètement redondant, qui comprend les systèmes de radiocommunication et de répartition assistée par ordinateur, sont-ils couverts?

Les coûts directement liés à la transition aux services 9-1-1 PG sont admissibles au financement et peuvent comprendre les frais des systèmes et consoles de traitement des appels. Par contre, les systèmes existants – comme le réseau mobile de radiocommunications et le Système de répartition assistée par ordinateur – sont exclus du Programme de paiements de transfert.

52. Le coût des licences et de l'environnement de formation des fournisseurs est-il couvert?

Oui, pourvu qu'il vise la transition aux services 9-1-1 PG.

53. Un centre de réception des appels d'urgence peut-il réclamer les coûts engagés après avril 2022 s'il a fait l'acquisition de la technologie et signé des contrats avant cette date?

Toutes les dépenses engagées entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2025 sont couvertes.

54. Est-ce qu'un des volets des coûts pour le nouveau circuit de données (accès initial ou coûts récurrents) nécessaire aux services 9-1-1 PG est admissible au financement?

L'ajout de circuits pour soutenir le centre informatique de secours ou de reprise après sinistre en vue de la transition aux services 9-1-1 PG sont couverts par le Programme de paiements de transfert.