

QUESTIONS ET RÉPONSES

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

Table des matières

Admissibilité au programme	2
Processus de présentation d'une demande	3
Critères d'admissibilité au Programme de paiements de transfert	4
Financement du paiement de transfert.....	9

Admissibilité au programme

1. Qui peut présenter une demande de financement dans le cadre du Programme 2024-2025 pour les services 9-1-1 PG?

Les demandeurs exploitant actuellement un centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui accepte et traite les appels au 9-1-1 entrants et qui ont participé à la première année du programme de paiements de transfert (2022-2023) peuvent soumettre une demande de fonds de soutien au Programme pour les services 9-1-1 PG.

2. Si une région exploite plusieurs CASP offrant des services 9-1-1 (p. ex. un centre d'appels pour les incendies et un autre pour les services de police), est-ce que chaque CASP peut demander des fonds?

Les deux CASP peuvent demander des fonds s'ils répondent aux critères d'admissibilité. Il faut présenter une demande distincte pour chaque CASP dans votre municipalité.

3. Notre municipalité a un contrat avec la Police provinciale de l'Ontario pour la fourniture des services de CASP ou n'a recours qu'au ministère de la Santé pour ces services. Pouvons-nous demander des fonds pour la Police provinciale de l'Ontario ou le ministère de la Santé?

Non. La Police provinciale de l'Ontario et le ministère de la Santé sont exclus de ce programme de paiements de transfert et aucun financement au niveau municipal ne devrait être requis.

4. Les exploitants de CASP peuvent-ils demander des fonds s'ils reçoivent toujours des appels, mais que la technologie dorsale (p. ex. le système de gestion des appels et les circuits 9-1-1) est hébergée dans une agence partenaire?

Le programme de paiements de transfert fournit des fonds de soutien pour la transition vers les services 9-1-1 PG, mais n'impose aucune restriction quant à la méthode de prestation des services. Un CASP peut conclure un contrat avec une autre agence pour qu'elle héberge son équipement pour les services 9-1-1 PG, mais doit tout de même payer des frais de transition. Les demandeurs doivent fournir une estimation des coûts de transition basée sur la méthode utilisée pour la prestation des services. Le ministère reconnaît que les coûts peuvent varier en fonction de la méthode de prestation.

5. Les CASP qui ont déjà transféré leurs services vocaux aux services 9-1-1 PG peuvent-ils quand même présenter une demande de financement?

Le programme de paiements de transfert est censé aider les CASP à passer aux services 9-1-1 PG. Le Ministère reconnaît que même si les CASP peuvent avoir transféré leurs services vocaux au 9-1-1 PG, il reste du travail à faire pour mettre en œuvre la messagerie Texte en temps réel (TTR). Des fonds sont disponibles (jusqu'à concurrence de 500 000 \$) pour les CASP qui ont fait la transition vers les services 9-1-1 PG pour appuyer leur mise en œuvre de la messagerie TTR si des coûts admissibles sont engagés en 2024-2025 pour assurer cette mise en œuvre après la transition.

Processus de présentation d'une demande

6. Qui doit présenter la demande au programme de paiements de transfert?

Les municipalités, les commissions de services policiers et les exploitants privés doivent collaborer avec les exploitants des CASP en ce qui concerne la demande et le choix du responsable qui saisira l'information nécessaire dans le système Paiements de transfert Ontario (PTO) pour soumettre le formulaire de demande.

La demande permet à de multiples approbateurs dotés d'un pouvoir de signature et qui peuvent faire partie de la municipalité et du CASP de présenter la demande.

7. Quelle quantité de renseignements est attendue dans chaque section?

Le formulaire de demande comprend des directives sur les renseignements à fournir dans chaque section. Si les demandeurs ont d'autres renseignements ou des documents justificatifs à joindre, comme le plan du projet, ils peuvent les téléverser dans le système PTO.

Ils doivent inclure le nom du fichier de référence connexe dans le formulaire de demande.

8. Si une municipalité dispose de deux CASP (services d'incendie et de police) et que la transition vers les services 9-1-1 PG est coordonnée conjointement (un consultant, une évaluation des besoins et une demande de proposition [DP]), peut-on diviser ces coûts à parts égales dans chacune des demandes ou un processus d'affectation différent est-il nécessaire pour les deux CASP?

Les coûts estimés pour la transition de chaque CASP doivent être inclus dans la demande. Le temps consacré aux ressources communes dans le cadre du

projet peut être calculé au prorata pour qu'il tienne compte du temps et de l'incidence financière du travail réalisé aux fins de transition vers les services 9-1-1 PG.

Chaque CASP devra consigner les coûts de transition de l'année 2024-2025 dans son budget et indiquer les dépenses prévues et les prévisions de flux de trésorerie en fonction de l'affectation des fonds.

9. Dans le système PTO, si nous voulons qu'une personne reçoive les avis de demande et de fonds, devons-nous entrer son nom deux fois?

Le système PTO propose trois rôles qui peuvent être définis dans le processus de demande :

- Rôle de demandeur – reçoit tous les avis
- Rôle de bénéficiaire – reçoit uniquement des avis de paiement
- Rôle d'approbateur – reçoit tous les avis

Communiquez avec l'utilisateur administrateur de l'organisme pour mettre à jour les renseignements sur l'organisme.

10. Une fois la demande envoyée via le système PTO, les demandeurs doivent-ils aussi l'envoyer à ESTD.9-1-1 PG@ontario.ca ou à un autre contact?

Le ministère sera avisé de la présentation de la demande une fois qu'elle aura été envoyée via le système PTO. Il n'y a aucune autre exigence concernant la présentation de la demande par courriel.

Critères d'admissibilité au Programme de paiements de transfert

11. Quels coûts sont admissibles dans le cadre du Programme de paiements de transfert pour les services 9-1-1 PG?

Sont admissibles au financement les dépenses ponctuelles engagées entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025 qui sont nécessaires à l'acquisition et à l'exploitation d'un système de traitement des appels pour les services 9-1-1 PG conforme aux normes de la National Emergency Number Association (NENA) et en mesure de traiter les fichiers d'enregistrement vocal et des données pour ces services, et qui incluent un ou plusieurs des éléments suivants :

- (1) Améliorations de la technologie du système de services 9-1-1 à des fins de conformité au Programme pour les services 9-1-1 PG;
- (2) Prestation des services nécessaires à l'obtention ou à la mise en œuvre du système des services 9-1-1 PG;
- (3) Améliorations du centre de données propres aux services 9-1-1 PG.

Améliorations de la technologie du système de services 9-1-1 à des fins de conformité au Programme pour les services 9-1-1 PG

- Matériel réseau pour les services 9-1-1 PG (routeurs, commutateurs, pare-feu, etc.)
- Matériel de traitement des appels pour les services 9-1-1 PG (serveurs, stockage tabulaire de données, équipement de téléphonie)
- Licences du logiciel d'application pour les services 9-1-1 PG (p. ex. solution de traitement des appels)
- Gestion et intégration multimédias, y compris la messagerie Texte en temps réel (TTR), les exigences de la console et les interfaces ordinateur-téléphone
- Intégration de l'enregistrement de données vocales et multimédias pour les services 9-1-1 PG qui permet l'échange de données des services 9-1-1 PG entre les applications logicielles
- Intégration du système de répartition assisté par ordinateur (RAO) des services 9-1-1 PG
- Intégration du système de gestion des documents (SGD) des services 9-1-1 PG
- Intégration du système d'information de gestion des services 9-1-1 PG
- Réseau local (RL), configuration de la conception du réseau étendu (RE), capacité et sécurité
- Logiciels et matériel avancés d'analyse logicielle et de gestion des données d'appels (historique et en temps réel)
- Intégrations de la cartographie du système pour les services 9-1-1 PG
- Intégrations du système de radiocommunication pour les services 9-1-1 PG
- Logiciel de cybersécurité, essais de système, systèmes d'évaluations/essais et systèmes techniques pour protéger le CASP contre les incidents de cybersécurité
- Gestion, surveillance et sécurité du système pour les services 9-1-1 PG (mises à niveau de logiciels [comme Microsoft], mises à niveau de la sécurité – installations à distance ou exigences mensuelles)

Services nécessaires à l'obtention ou à la mise en œuvre du système des services 9-1-1 PG

- Gestion de projet requise pour la mise en œuvre du Programme pour les services 9-1-1 PG (p. ex. gestionnaire de projet)
- Gestion des changements technologiques (peut inclure des consultants ou des ressources chargés de déterminer les exigences techniques et opérationnelles)
- Formation (peut inclure la formation technique et opérationnelle pour fournir un soutien à tous les membres dans la transition des CASP vers les services 9-1-1 PG)
- Ressources affectées spécifiquement (100 %) au projet du Programme pour les services 9-1-1 PG (ressources techniques et opérationnelles)
- Consultants (pour les services 9-1-1 PG)

Exigences relatives à l'infrastructure du Programme pour les services 9-1-1 PG

- Évaluations des installations pour la détermination des exigences du Programme pour les services 9-1-1 PG (p. ex. les exigences relatives au nouveau câblage)
- Améliorations mécaniques nécessaires au soutien de la nouvelle technologie pour les services 9-1-1 PG (p. ex. un système de chauffage, ventilation et climatisation [CVC] supplémentaire et des installations électriques dans la nouvelle baie de serveurs)
- Exigences relatives au réseau pour les services 9-1-1 PG (p. ex. circuits, améliorations du câblage et de la circuiterie nécessaires dans le réseau du Programme pour les services 9-1-1 PG, etc.)
- Baie de serveurs et câblage du Programme pour les services 9-1-1 PG

Qu'est-ce qui n'est PAS admissible?

Sont admissibles seulement les dépenses engagées entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025 qui sont liées à au moins l'une des trois catégories susmentionnées. Toutes les autres dépenses ne sont pas admissibles, plus précisément les suivantes :

- Technologie achetée ou dépenses engagées avant ou après l'exercice 2024-2025
- Autres investissements technologiques pouvant inclure ce qui suit :
 - Système de répartition assistée par ordinateur (mises à niveau régulières du logiciel d'exploitation et remplacement du système de répartition assistée par ordinateur (RAO))

- Systèmes de gestion des dossiers (mises à niveau régulières du logiciel d'exploitation et remplacement du système de gestion des documents (SGD))
- Systèmes de communication radio et à large bande (tours, antennes et nouvelles consoles radio)
- Frais généraux actuels d'exploitation d'un CASP (p. ex. l'entretien du bâtiment)
- Systèmes de sécurité physique
- Construction et réfection des installations (p. ex. le centre informatique de secours et l'agrandissement des locaux)
- Système d'information géographique/création de cartes et adresses civiques

12. Que se passe-t-il si la technologie 9-1-1 PG a déjà été achetée, mais n'a pas encore été installée? Pouvons-nous demander le financement des coûts d'installation?

Le coût de la technologie des services 9-1-1 PG achetée avant le 31 mars 2024 ne peut pas faire l'objet d'une demande, mais les frais d'installation qui ont été et seront engagés entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025 sont admissibles.

13. Si nous faisons actuellement appel à un consultant et que nous prévoyons de recourir à ses services pendant une autre année, ces coûts seront-ils financés?

Les services de consultants qui fournissent un soutien dans le cadre de la transition vers les services 9-1-1 PG peuvent être inclus dans les estimations des projets pluriannuels. Cela dit, le financement des ressources pour la deuxième année ne sera alloué que pour les coûts de services de consultant encourus pendant la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Ces coûts doivent être consignés dans les plans et les budgets du projet en vue de leur inclusion au financement de la troisième année.

14. Peut-on utiliser les fonds pour procéder à des mises à niveau de l'environnement actuel des services 9-1-1, notamment le système RAO, le SGD, le système d'information géographique (SIG) et le système de radiocommunication?

Les mises à niveau ou le remplacement des systèmes périphériques, y compris les systèmes de RAO, le SGD, le SIG et le système de radiocommunication, ne sont pas admissibles au financement de transition vers les services 9-1-1 PG.

S'il faut acquérir des licences supplémentaires pour soutenir l'intégration entre les applications des services 9-1-1 PG et les applications actuelles, ces coûts sont alors admissibles. Les demandeurs doivent indiquer ces renseignements dans la section E intitulée « Renseignements sur le projet » et dans la section G intitulée « Budget » de la demande de fonds pour les services 9-1-1 PG.

15. Pouvez-vous préciser les coûts de formation et de gestion des changements admissibles?

Parmi les exemples de coûts de formation admissibles, on peut citer les licences de formation, les consoles de formation et les services professionnels de gestion des changements.

16. Les frais de services professionnels pour l'intégration des systèmes de gestion des appels des services 9-1-1 PG au système de RAO, au SGD, etc. (et non seulement pour la mise à niveau des systèmes de RAO, de Niche, etc.) sont-ils admissibles?

Les coûts d'intégration, y compris les services professionnels pour la connectivité au système de RAO, au SGD et au SIG, sont admissibles au financement de transition. Le remplacement et la mise à niveau des systèmes qui ne sont pas liés à l'intégration des services 9-1-1 PG ne sont pas admissibles.

17. Les coûts associés aux réseaux de radiocommunication, comme la démolition d'une ancienne tour et la construction d'une nouvelle tour, seraient-ils considérés comme admissibles?

Non. Ce programme se limite à appuyer la transition des CASP vers les services 9-1-1 PG. Les exigences associées à la démolition et à l'installation de l'infrastructure du réseau de radiocommunication et de la tour du réseau à large bande seraient exclues du financement de soutien à la transition des services 9-1-1 PG.

18. Les licences de formation des fournisseurs et les coûts associés à l'environnement de formation seront-ils inclus?

Sont admissibles aux fonds de transition les licences et la formation connexe sur le système de gestion des appels qui s'inscrivent dans la transition vers les services 9-1-1 PG.

19. Y a-t-il des éléments des coûts des nouveaux circuits de données (accès initial ou frais récurrents) nécessaires à la mise en place des services 9-1-1 PG qui seraient admissibles au financement?

Les nouveaux circuits supplémentaires nécessaires au soutien des centres informatiques primaires ou des centres informatiques de secours requis pour la transition et la mise en œuvre des services 9-1-1 PG sont considérés comme admissibles aux fonds de transition.

Financement du paiement de transfert

20. Quel est le montant du financement offert?

Le gouvernement de l'Ontario fournit 208 millions de dollars sur trois ans :

Année de financement	Calendrier fiscal	Montant du financement	État du processus de présentation des demandes
2022-2023	1 ^{er} avril 2022 – 31 mars 2023	80 M\$	Fermé
2023-2024	1 ^{er} avril 2023 – 31 mars 2024	80 M\$	Fermé
2024-2025	1 ^{er} avril 2024 – 31 mars 2025	48 M\$*	Ouvert

* Le montant disponible était de 48 M\$ lorsque le financement a été annoncé en 2022. Il y a eu une sous-utilisation de 24 M\$ en 2022-2023 qui a été réaffectée à 2024-2025.

Les périodes de financement de 2022-2023 et 2023-2024 du Programme pour les services 9-1-1 PG sont maintenant terminées. Des demandes de financement peuvent être présentées pour 2024-2025 jusqu'au 23 août 2024. Les municipalités, les commissions de services policiers et les entités privées admissibles qui exploitent un CASP acceptant et traitant les appels 9-1-1 entrants et qui ont participé à la première année du Programme de paiements de transfert pour les services 9-1-1 PG (2022-2023) doivent présenter une demande de fonds par l'intermédiaire du système PTO.

21. Combien de fonds recevra chaque CASP?

Le ministère évaluera toutes les demandes et indiquera les montants alloués et communiquera les ententes de paiements de transfert. Le ministère se réserve le droit, à sa discrétion, de financer ou non des dépenses admissibles particulières pour lesquelles une demande a été présentée et de déterminer le montant qu'il financera si des fonds sont fournis. Il est important pour les

demandeurs de savoir que le fait de satisfaire aux critères d'admissibilité ne garantit pas un financement ou un montant de financement particulier.

22. Comment les fonds seront-ils versés?

Le financement sera distribué par l'entremise du système PTO.

23. À quel moment les bénéficiaires recevront-ils les fonds?

Le ministère prévoit verser les fonds pour 2024-2025 aux bénéficiaires à la fin de 2024 ou au début de 2025.

24. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a reçu plusieurs demandes en vertu de la partie 1 comportant des requêtes de report de la date limite de la transition aux services 9-1-1 PG fixée actuellement au 4 mars 2025. Le financement du soutien provincial à la transition aux services 9-1-1 PG sera-t-il prolongé si le CRTC approuve une prolongation au-delà de la date limite de transition du 4 mars 2025?

Le financement provincial de soutien à la transition a été versé aux CASP et à leurs municipalités pour les aider à mener à bien leur transition vers les services 9-1-1 PG. Le programme de soutien à la transition aux services 9-1-1 PG a été financé à hauteur de 208 millions de dollars sur trois ans, de 2022-2023 à 2024-2025. Le CRTC n'a pas pris de décision concernant le report de l'échéance fixée actuellement au 4 mars 2025.