

Private Member's Bill

Projet de loi de député

MOTION FOR FIRST READING

MOTION DE PREMIÈRE LECTURE

Ms F. Gélinas

M^{me} F. Gélinas

I move that leave be given to introduce a Bill entitled

Je propose qu'il soit permis de déposer un projet de loi intitulé

“An Act to enact the 9-1-1 Everywhere in Ontario Act, 2019 and to amend the Ombudsman Act to create an Assistant Ombudsman responsible for the oversight of 9-1-1 operations”

«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»

and that it now be read the first time.

et que ce texte soit maintenant lu une première fois.

.....
Bill no.

.....
N^o du projet de loi

.....
First Reading Date

.....
Date de la première lecture

.....
Clerk's Signature

.....
Signature du greffier

9-1-1 Everywhere in Ontario Act, 2019

EXPLANATORY NOTE

The Bill enacts the *9-1-1 Everywhere in Ontario Act, 2019* which requires the Minister of Community Safety and Correctional Services to fulfil various obligations related to the provision of and infrastructure for 9-1-1 services. The Act also places certain obligations on persons or entities who operate a 9-1-1 call centre respecting the staffing, supervision and training of staff.

The Bill also amends the *Ombudsman Act* to establish the position of Assistant Ombudsman responsible for the oversight of 9-1-1 operations and the Assistant Ombudsman's functions, which include assisting the Ombudsman with investigations relating to the provision of 9-1-1 services.

An Act to enact the 9-1-1 Everywhere in Ontario Act, 2019 and to amend the Ombudsman Act to create an Assistant Ombudsman responsible for the oversight of 9-1-1 operations

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of the Province of Ontario, enacts as follows:

Definition

1. In this Act,

“Minister” means the Minister of Community Safety and Correctional Services or such other member of the Executive Council as may be assigned the administration of this Act under the *Executive Council Act*.

Duty re 9-1-1

2. (1) The Minister shall take all necessary steps to ensure that,

- (a) the infrastructure is in place such that any individual across Ontario who dials 9-1-1 is connected to,
 - (i) a call centre responsible for answering calls to 9-1-1 for police, ambulance and fire services, or
 - (ii) the police service with jurisdiction in the area from which the call is placed;
- (b) the infrastructure is in place such that 9-1-1 call centres responsible for answering calls to 9-1-1 and police, ambulance and fire services may operate on the same or compatible computer aided dispatch systems by December 2023 that allow for,
 - (i) the immediate sharing of information among these services,
 - (ii) use of a re-bid feature to request caller location information, and
 - (iii) users of the system to emphasize critical information and escalate alerts the greater the delay in dispatching assistance;
- (c) the infrastructure is in place to permit 9-1-1 call centre personnel to obtain updated location information from cellular service providers;

- (d) the infrastructure is in place that allows bi-directional real-time computer aided dispatch data to be available to emergency responders on mobile data terminals or any other data transfer device used by emergency responders; and
- (e) emergency resources are identified in all municipalities for dealing with a water rescue, including availability of police or fire boats, launch points and personnel and that this information is made available to all 9-1-1 call takers and dispatchers and their supervisors.

Interoperable radio channel

(2) The Minister shall take all necessary steps to establish an interoperable radio channel for use by the Ministry of Health and Long-Term Care, police, ambulance and fire services for use during a multi-agency response to a 9-1-1 call.

Measures to ensure better communication

(3) The Minister shall investigate measures, including equipment and facilities, to assist 9-1-1 call takers and dispatchers and their supervisors to effectively listen to and understand information being communicated from callers and colleagues.

Duty to assist

(4) Any other member of the Executive Council shall provide any assistance to the Minister that the Minister requires in order to fulfil the obligations under this section.

Responsibilities re 9-1-1 services

3. (1) Any person or entity that operates a call centre responsible for answering calls to 9-1-1 for police, firefighting and ambulance services shall ensure that,

- (a) the call centre is appropriately staffed to handle its call volume and to permit individuals with supervisory roles to focus on their supervisory duties and not be required to take 9-1-1 calls or perform dispatching duties;
- (b) 9-1-1 call takers and dispatchers are adequately trained and have completed any industry recognized professional certification required by the Minister;
- (c) supervisors of 9-1-1 call takers and dispatchers are trained in the software used by the individuals they supervise and that supervisors are able to communicate directly with each other;
- (d) appropriate supports are provided to 9-1-1 call takers and dispatchers and their supervisors, including mental health supports and support for post-traumatic stress disorder;

- (e) 9-1-1 call takers and dispatchers have the capacity to monitor computer aided dispatch information at all times;
- (f) front line emergency service responders are able to communicate directly with other responders and dispatchers;
- (g) the call centre operates on the compatible computer aided dispatch system referred to in clause 2 (1) (b) as of January 1, 2024; and
- (h) a policy is put in place that meets the requirements of subsection (2) and that 9-1-1 personnel receive training on the policy.

Policy

- (2) The policy mentioned in clause (1) (h) shall address the following matters:
 1. How to permit callers who are unable to verbally communicate their needs to communicate through other means.
 2. Circumstances in which it is appropriate to permit front line emergency service responders to communicate directly with a caller.
 3. Circumstances in which a medical tiered response is engaged, including simultaneous notification.
 4. Who is accountable in cases of unnecessary delays in dispatching emergency services.
 5. Circumstances in which 9-1-1 call takers and dispatchers must consult with their supervisors before making a particular decision.
 6. How to identify and acknowledge critical information during radio communications.
 7. Mandatory internal reviews in circumstances where 9-1-1 services were sought in connection with the death of an individual and a close relative, as defined in subsection 2 (1) of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, of that individual or a person responsible for providing the 9-1-1 services has identified a concern about the manner in which the 9-1-1 services were provided. The internal review must include consultations with staff both during and upon completion of the review.

Crown bound

- 4. This Act binds the Crown.

Amendments to the *Ombudsman Act*

- 5. Section 8 of the *Ombudsman Act* is amended by adding the following subsections:

Assistant Ombudsman, 9-1-1 operations

(1.1) The Ombudsman shall designate an individual from among the employees of the Ombudsman as the Assistant Ombudsman responsible for the oversight of 9-1-1 operations.

Same

- (1.2) The Assistant Ombudsman responsible for the oversight of 9-1-1 operations shall,
- (a) assist the Ombudsman in conducting any investigation under subsection 14 (1) that relates to the provision of 9-1-1 services;
 - (b) provide a close relative, as defined in subsection 2 (1) of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, of an individual with information related to an investigation referred to in clause (a) if the investigation relates to the death of the individual;
 - (c) develop and implement a public awareness campaign on the purpose of 9-1-1 services, including information on alternative numbers for reaching police in non-emergency situations;
 - (d) investigate methods to deter inappropriate and accidental use of 9-1-1 services; and
 - (e) on or before April 1 in each year, prepare an annual report on the Assistant Ombudsman's activities over the course of the previous year and make the report available to the public.

Disclosure

(1.3) Clause (1.2) (b) applies despite subsection 7.3 (1).

Commencement

6. This Act comes into force on the day it receives Royal Assent.

Short title

7. The short title of this Act is the *9-1-1 Everywhere in Ontario Act, 2019*.

Loi de 2019 sur le 9-1-1 partout en Ontario

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^{er} 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^{er} 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.

Divulgation

(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*.