



Northwest Territories 9-1-1

2021-2022 Annual Report

Service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest

Rapport annuel 2021-2022

Government of Northwest Territories
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest



If you would like this information in another official language, call us.

English

Si vous voulez ces informations dans une autre langue officielle, contactez-nous.

French

Kĩspin ki nitawihtĩn ē nĩhĩyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cree

Tłıchq yatı k'èè. Dı wegodı newq dè, gots' o gone de.

Tłıchq

ʔerıht'ıs Dēne Sųłıné yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theʔą ʔat'e, nuwe ts'ēn yółtı.

Chipewyan

Edı gondı dehgáh got'je zhatıé k'éé edat'éh enahddhę nıde naxets'é edahıı.

South Slavey

K'áhshó got'jne xədə k'é hederı ʔedjhtı'é yerıniwę níde dúle.

North Slavey

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ıjáhch'uu zhit yınohthan jı', diıts'at ginohkhıı.

Gwich'in

Uvanıttuaq ilıchurısukupku Inuvıaluktun, ququaqłuta.

Inuvıaluktun

Ċ'đċ ħħ'ḅΔĊ ΛΛLJΔĤĊ Δḅ'ħċĊ'ḅ'ĤLḅħ', ĐĊ'ħ'ḅĊ Đ'ḅĊ'ḅ'ḅĊħĊ.

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

Department of Municipal and Community Affairs: 867-767-9126 ext. 21044

Francophone Affairs Secretariat: 867-767-9343

Minister's Message

I am pleased to present the NWT 9-1-1 Annual Report for the 2021–2022 fiscal year in accordance with the *NWT 9-1-1 Act*. This report outlines statistical, financial, and performance information related to the operation of the territory-wide NWT 9-1-1 service for the period of April 1, 2021 to March 31, 2022.

Throughout 2021-22 the global pandemic continued to impact internal NWT 9-1-1 processes, which limited progress with on-site accreditation evaluations. Fortunately, weekly quality assurance case reviews were able to carry on, which will allow NWT 9-1-1 to resume the accreditation process from the point of pre-pandemic when the on-site evaluations resume.

While there were delays experienced in NWT 9-1-1's system accreditation process, background work related to the NWT 9-1-1 program evaluation has progressed. Work also advanced on the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission's regulated requirement for all public safety answering points to transition to Next Generation 9-1-1 by 2025.

I want to recognize and express my appreciation to the many emergency service providers across the Northwest Territories who work to help keep residents and visitors safe. I am thankful to the many supportive partners who all work to ensure public safety in the Northwest Territories.

The Honourable Shane Thompson
Minister, Municipal and Community Affairs

Table of Contents

Executive Summary.....	5
Introduction	6
NWT 9-1-1 Service	6
2021-2022 Operational Overview.....	7
<i>NWT 9-1-1 Services</i>	7
<i>NWT 9-1-1 Call Volumes</i>	7
<i>Call Volumes by Month</i>	9
<i>Bilingual and Interpretation Services</i>	10
NWT 9-1-1 Operational Costs	10
<i>Financial Performance</i>	10
NWT 9-1-1 Service Highlights.....	11
<i>Accreditation and Service Evaluation</i>	11
<i>Next Generation 9-1-1</i>	12
Conclusion.....	13
Contact Information.....	13

Executive Summary

For the 2021–2022 fiscal year, NWT 9-1-1 received 15,809 calls and processed 10,931 emergency calls: 14% (2,245) were for emergency medical services, 51% (8,075) were for policing services, 1% (226) were for fire/rescue services, 2% (385) were for a combination thereof and 31% (4,878) were for non-emergent, including hang-ups.

The budget for the NWT 9-1-1 service was \$1.24 million and actual costs of providing NWT 9-1-1 services totalled \$1.98 million. Unbudgeted costs included an additional bilingual emergency medical dispatcher, four relief positions, and costs for 9-1-1 staff over-time to ensure operations were not disrupted by the ongoing impacts of COVID-19.

A key goal of NWT 9-1-1 is ensuring client/patient safety by providing evidence and standards-based services. This is accomplished by ensuring the program meets national standards and accreditation; having service providers and program leaders that are committed to delivering safe and effective operations in a fiscally responsible manner; and having lead Fire Officers and a Medical Director in place.

Introduction

The *Northwest Territories 9-1-1 Act* (Act) was passed in May 2019. The Act and Regulations came into effect and the NWT 9-1-1 system went live on November 4, 2019.

The *Northwest Territories 9-1-1 2021-2022 Annual Report* has been prepared in accordance with the Act. The report provides information on the fiscal year period of April 1, 2021 to March 31, 2022 and includes the following information required by the Act:

- The number of 9-1-1 calls received, detailing language the call was provided in and the community or region the call was received from in each month of the preceding year.
- The total funds collected through imposition of the cost recovery fee and a breakdown of the operational costs of the service.
- Information regarding the performance of the service.

NWT 9-1-1 Service

The vision of NWT 9-1-1 is to provide the public, communities and first responders with effective emergency communications service for access to police, fire, rescue, and medical services when immediate action is required. The goals of the service are:

- To provide evidence and standards based accredited 9-1-1 pre-arrival, dispatch life support, and post dispatch instruction to callers, ensuring the highest client/patient safety possible.
- To provide evidence and standards based accredited 9-1-1 call processing and dispatch requests to appropriate response agencies.
- To provide and maintain NWT 9-1-1 infrastructure including the equipment, networks, and databases required to operate a reliable 9-1-1 system.
- To increase public awareness of 9-1-1 and promote the proper use of the NWT 9-1-1 service.
- To provide 9-1-1 services in an effective and fiscally responsible manner.

The key elements of NWT 9-1-1 service include:

- *Legislation:* The Act and Regulations define the NWT 9-1-1 service, the requirements for telecommunication carriers and emergency service providers to participate in the service, the powers of the Minister of Municipal and Community Affairs (MACA), reporting requirements, and cost recovery fees.
- *Emergency Communications Centre:* the Government of the Northwest Territories (GNWT) emergency services location that is designed to meet Federal critical infrastructure requirements and a multitude of facility, telecommunication, and informatics standards. The Emergency Communications Centre is currently home to both the NWT 9-1-1 service and the Northwest Territories Health and Social Services (NTHSSA) Med-Response Program which dispatches NWT air ambulances.

- *Evaluation and improvement*: ongoing accreditation and program evaluation.
- *Public Awareness*: an ongoing awareness campaign to educate residents on 9-1-1 services.

The key NWT 9-1-1 service components include:

- Dispatch of first responder services when immediate action is required (when someone's health, safety or property is in jeopardy, or a crime is in progress);
- Provision of pre-arrival and dispatch life support instructions for medical and fire emergencies (how to do CPR, deliver a baby, help someone choking, etc.);
- Asking callers questions to determine the nature of the call, triage, and recommend a dispatch response to the available community fire, rescue and ambulance services;
- Provision of supervised transfers to the RCMP (staying on the call to provide medical/fire life support instructions if required);
- Provision of services in the official languages of English and French;
- Provision of interpretation services for callers using one of the NWT's official languages or over 200 other languages using CANTALK services; and
- Use of technologies to connect with callers who have hearing or speech communication impairments.

2021-2022 Operational Overview

NWT 9-1-1 Services

Dialling 9-1-1 connects callers to the Emergency Communications Centre (ECC), which is staffed with certified medical and fire emergency dispatchers. Callers are asked for their location, the nature of the emergency, which service (police, fire or ambulance) is required, and for their contact details. For fire and medical calls, callers are provided prearrival care and dispatch life support until first responders arrive.

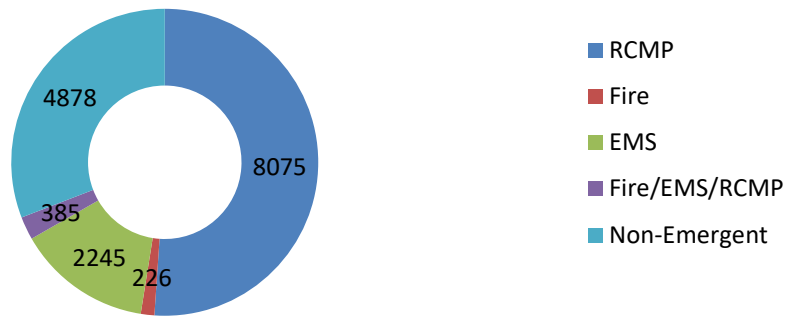
NWT 9-1-1 dispatchers are bilingual and provide services in English and French. Additionally, real-time language translation services are available for over 200 other languages, including official NWT Indigenous languages, and teletypewriter services are available.

NWT 9-1-1 Call Volumes

From April 1, 2021, to March 31, 2022, NWT 9-1-1 received 15,809 calls and processed 10,931 emergency calls: 14% (2,245) were for emergency medical services, 51% (8,075) were for policing services, 1% (226) were for fire/rescue services, 2% (385) were for a combination and 31% (4,878) were non-emergent, including hang-ups.

The call classification of “non-emergent” includes general help calls, miscellaneous, and caller hang-ups. Except for suspicious caller hang-ups, NWT 9-1-1 does not normally dispatch an emergency response to this type of call but does provide some level of service, support, or call back.

Call Types
April 1, 2021 to March 31, 2022



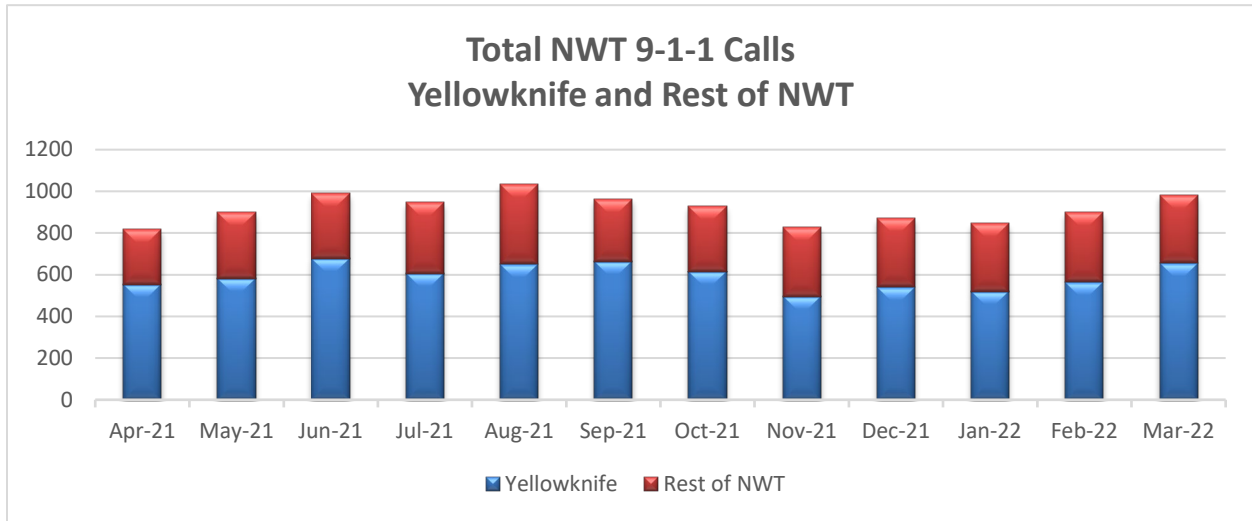
	2021–2022 Fiscal Year
Fire / Rescue Services	226
Emergency Medical Services	2,245
RCMP	8,075
Fire / Emergency Medical Services / RCMP Combination	385
Non-Emergent	4,878
Total Inbound Calls	15,809

For calls relating to policing, once NWT 9-1-1 has established the location of the emergency and the requirement for policing, callers are transferred to the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). NWT 9-1-1 provides on-the-line medical support for RCMP when needed for calls not meeting the criteria of the policing call category.

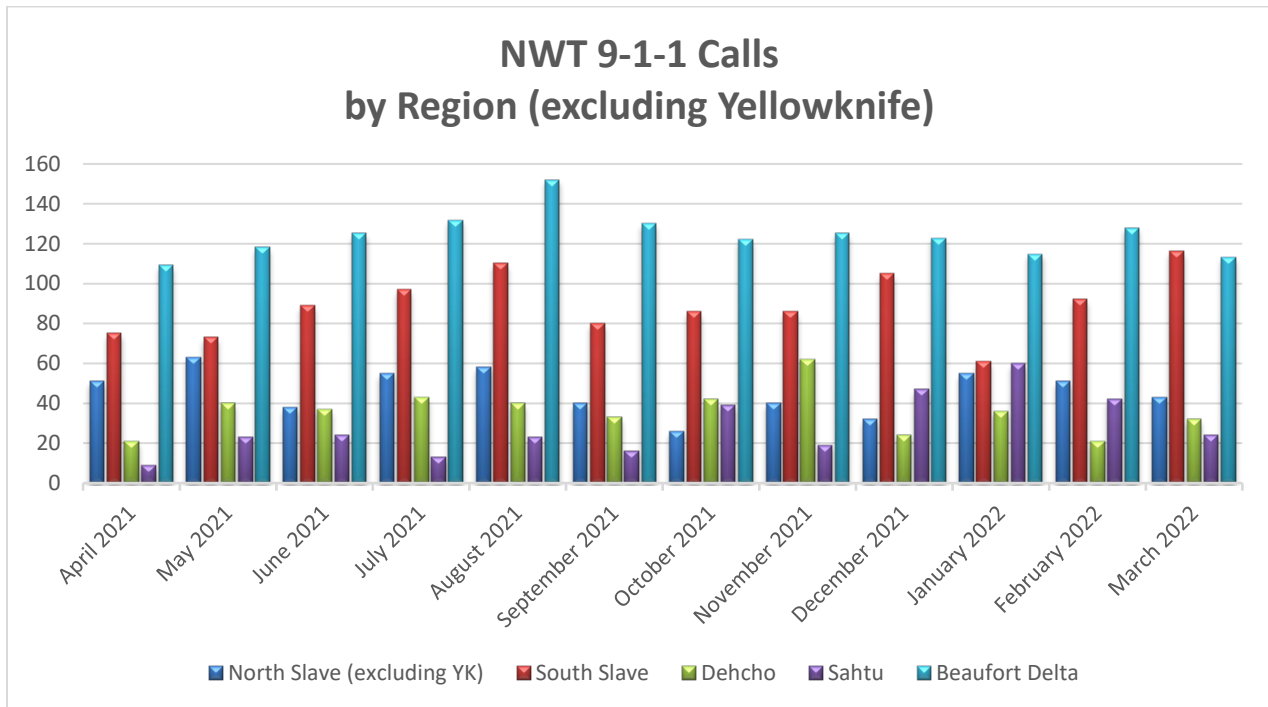
NWT 9-1-1 does not currently provide non-emergent call answer services for policing. Communities with municipal enforcement agencies continue to have local access to phone numbers. Community governments are not required to track or report the number of types of calls received outside 9-1-1 by community responders, whether by walk-in or direct dial.

Call Volumes by Month

A majority of the calls received by NWT 9-1-1 are from Yellowknife and the Yellowknife response area.



A regional breakdown excluding Yellowknife is also provided.



Bilingual and Interpretation Services

NWT 9-1-1 provides fully bilingual services and connects with CANTALK for interpretation services for NWT Indigenous and other languages. Between April 1, 2021, and March 31, 2022, NWT 9-1-1 processed 12 calls in French, and no calls in NWT official Indigenous languages.

NWT 9-1-1 Operational Costs

Financial Performance

The 2021–2022 fiscal year covers 12 months of operational activity throughout the COVID-19 pandemic. To address staffing shortages, ensure shift coverage and attempt to reduce overtime costs and staff burnout, one unfunded full time emergency medical dispatcher and a total of four unfunded relief staff were employed for the entire fiscal year. The need for additional staff going forward is being evaluated.

Larger expenditure categories related to the operation of the NWT 9-1-1 service in 2021-2022 include:

- **Compensation and Benefits:** There were higher than anticipated staff compensation and benefits costs due to the addition of five unbudgeted staff (emergency medical dispatcher; and four relief dispatchers). NWT 9-1-1 also experienced added overtime for double shift coverage, coverage during large events, and coverage during periods of reduced staffing.
- **Fees and Payments:** There is continued need to have a third-party quality assurance call review. Third-party quality assurance involves randomized reviews of 20% of all fire and medical calls per week. NWT 9-1-1 is required to achieve high compliance (98% effectiveness) in calls processed per month to attain Accredited Centre of Excellence (ACE) status.
- **Computer Hardware and Software:** The NWT 9-1-1 program utilizes specialized integrated hardware as well as specialized applications to provide dispatch and pre-arrival dispatch life support services. These applications include computer-aided dispatch, medical protocol and support, fire protocol and support, public alerting digital call loggers and system interoperability applications.
- **Cost Recovery Fee Revenue:** A cost recovery fee of \$1.70 a month for each subscriber has been set for the first three years of NWT 9-1-1 operation, *per the Northwest Territories 9-1-1 Act*. This fee can be reassessed as of November 2022. The cost recovery fee revenue for the 2021-22 was \$930,373 which reflects slightly less NWT subscribers than originally estimated when NWT 9-1-1 was originally established. Total cost recovery fees can change from year to year based on the number of subscribers registered in the NWT.

9-1-1 Program Budget	2021-2022 Main Estimates	2021-2022 Actuals
Expenditure Category		
Compensation and Benefits	937,000	1,465,195
Travel and Transport	-	29
Materials and Supplies	-	1,816
Purchased Services	2,000	5,134
Contract Services	200,000	184,036
Fees and Payments	2,000	8,933
Controllable Assets	99,000	24
Computer Hardware and Software	-	300,191
Equipment Amortization	-	12,400
Total	1,240,000	1,978,059
Revenue Category		
Call Answer Levy	1,027,000	930,373

NWT 9-1-1 Service Highlights

Accreditation and Service Evaluation

Accreditation is an ongoing process of assessing NWT 9-1-1 service against standards of excellence and best practice to identify what is being done well and what needs to be improved. Accreditation is one of the most effective ways for organizations to examine and improve the quality of services regularly and consistently.

NWT 9-1-1 is undertaking two levels of accreditation. First, NWT 9-1-1 is working towards the *International Academies of Emergency Dispatch Accredited Centre of Excellence (ACE)* accreditation for both fire and medical emergency call processing, pre-arrival care, dispatch life support, and post dispatch-request instruction.

Second, NWT 9-1-1 is working towards *Accreditation Canada* accreditation like that achieved by the NWT Health and Social Services system. First, NWT 9-1-1 will go through *Accreditation Primer*, a multi-year process to identify areas for improvement and develop action plans to address them. As standards and best practices are integrated into daily operations, they are expected to experience system-wide improvements in teamwork, patient safety, and performance management and measurement.

Second, NWT 9-1-1 will move to the *Accreditation Qmentum Standards for EMS and Interfacility Transport* and the *Leadership Standards for Small Community-Based Organizations*. This accreditation process follows a 4-year cycle, and the service-based standards help the GNWT assess quality at the point of services delivery and embed a culture of quality, safety, and patient and family-centred care into all aspects of service delivery.

Next Generation 9-1-1

NWT 9-1-1 is considered a Basic 9-1-1 telecommunication system as it is hosted on legacy telecommunications infrastructure and systems. While residents in every NWT community can call 9-1-1, callers are required to identify the community, their call back number, and the location of the incident to NWT 9-1-1. NWT 9-1-1 has deployed Emergency Location Services tools which automatically identify global positioning coordinates on cellular phones that have this technical capability. However, NWT 9-1-1 does still rely on the caller to provide locational information which can be problematic as callers may not know their location or be able to identify their location.

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) regulates the telecommunications carriers who supply the network needed to direct and connect 9-1-1 calls to 9-1-1 centres. Next Generation 9-1-1 (NG 9-1-1) is a national initiative aimed at updating the 9-1-1 service infrastructure to improve public emergency communications services including location accuracy. The CRTC has directed all telephone companies in Canada to update their networks to be ready to provide NG 9-1-1 voice and text messaging services in the future. This also means that any Public Safety Answering Points, like NWT 9-1-1, will also need to be ready to receive NG 9-1-1 calls or 9-1-1 call transfers.

The CRTC requires the transition to NG 9-1-1 to be complete by 2025. Some NG 9-1-1 applications are anticipated to be available to NWT 9-1-1 by 2023-2024, including:

- Text with 9-1-1, a service for persons who are deaf, deafened, hard of hearing or speech impaired;
- Registry of Canadian Public Safety Answering Points, to facilitate call transfers between 9-1-1 centres; and
- Carrier Resolution Portal, which allows 9-1-1 centres to enter a caller's number to determine the carrier providing that number, accelerating access to more caller information.

Conclusion

NWT 9-1-1 works as part of an integrated system that includes the RCMP and first responder organizations in communities across the territory. While the program includes quality control and system improvement processes to ensure the program meets national standards and accreditation, there is also a need for ongoing program improvement to ensure services keep pace with the changing needs of NWT residents.

The COVID-19 pandemic is one example of where 9-1-1 services were adapted to changing needs. Changing technology is another area that will likely drive system changes and improvements. NWT 9-1-1 welcomes input from stakeholders and the public on issues and concerns and potential improvements.

Contact Information

Public Safety Division
Municipal and Community Affairs
Government of the Northwest Territories
600, 5201 - 50 Ave
Yellowknife, NT X1A 3S9
Phone: (867) 767-9161
Email: Public_Safety@gov.nt.ca
Website: www.maca.nt.ca



Northwest Territories 9-1-1

2021-2022 Annual Report

Service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest

Rapport annuel 2021-2022



If you would like this information in another official language, call us.

Anglais

Si vous souhaitez obtenir ces informations dans une autre langue officielle, communiquez avec nous.

Français

Kĩspin ki nitawihĩn ě nĩhĩyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cri

Tłjchq yatı k'ĕĕ. Dı wegodi newq dè, gots'o gonede.

Tłjchq

ʔerihĩ'ıs Dĕne Sųłĩnĕ yatı t'a huts'elkĕr xa beyáyatı theʔą ʔat'e, nuwe ts'ĕn yółtı.

Chipewyan

Edı gondı dehgáh got'je zhatıé k'ĕĕ edat'ĕh enahddhę nıde naxets'ĕ edahıı.

Esclave du Sud

K'áhshó got'jne xadā k'ĕ hederı ʔedjhtl'ĕ yerıniwę nıde dúle.

Esclave du Nord

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijāhch'uu zhit yinothān jı', diits'āt ginohkhıı.

Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

Ĉ'bd< n n^{sb}Δ^c Λ<LJΔ^r Δ^bn<ĉ^{sb}PL>n^b, >ĕ^cn^c >ĕ<ĉ^a <^{sb}Δn^c.

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

Ministère des Affaires municipales et communautaires : 867-767-9126, poste 21044

Secrétariat aux affaires francophones : 867-767-9343

Message du ministre

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel du Service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest pour l'exercice financier 2021-2022, conformément à la *Loi sur le service d'urgence 911* des TNO. Ce rapport présente des informations statistiques, financières et sur le rendement des activités du service 9-1-1 à l'échelle des TNO, du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022.

Tout au long de l'année 2021-2022, la pandémie a eu des répercussions sur les processus internes du service 9-1-1 des TNO, ce qui a limité les progrès des évaluations d'accréditation sur place. Heureusement, les examens hebdomadaires des cas d'assurance qualité ont pu se poursuivre, ce qui permettra au service 9-1-1 de reprendre le processus d'accréditation à partir du point où il en était avant la pandémie, lorsque les évaluations sur place reprendront.

Bien que le processus d'accréditation du système 9-1-1 des TNO ait connu des retards, le travail de fond lié à l'évaluation du programme 9-1-1 a progressé. Les travaux ont également progressé en ce qui concerne l'exigence réglementaire du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes selon laquelle tous les centres téléphoniques de sécurité publique doivent passer au 9-1-1 de prochaine génération d'ici 2025.

Je veux témoigner ma reconnaissance aux nombreux fournisseurs de service d'urgence des TNO et leur exprimer mon appréciation pour contribuer à garder les résidents et les visiteurs des TNO en sécurité. J'aimerais également remercier tous nos partenaires qui continuent à nous soutenir et à assurer la sécurité publique aux Territoires du Nord-Ouest.

Shane Thompson
Ministre des Affaires municipales et communautaires

Table des matières

Sommaire	5
Introduction	6
Service 9-1-1 des TNO	6
Aperçu des opérations 2021-2022.....	7
<i>Services du système 9-1-1 des TNO.....</i>	<i>7</i>
<i>Volumes d'appels du service 9-1-1.....</i>	<i>8</i>
<i>Volumes d'appels par mois</i>	<i>9</i>
<i>Services bilingues et services d'interprétation</i>	<i>10</i>
Coût d'exploitation du service 9-1-1 des TNO	10
<i>Rendement sur le plan financier</i>	<i>10</i>
Faits saillants du service 9-1-1 des TNO.....	12
<i>Accréditation et service d'évaluation.....</i>	<i>12</i>
<i>Services 9-1-1 de prochaine génération.....</i>	<i>13</i>
Conclusion.....	14
Coordonnées.....	14

Sommaire

Pour l'exercice 2021-2022, le service 9-1-1 des TNO a reçu 15 809 appels et traité 10 931 appels d'urgence : 14 % (2 245) concernaient des services médicaux d'urgence, 51 % (8 075) des services de police, 1 % (226) des services d'incendie ou de secours, 2 % (385) une combinaison de services, et 31 % (4 878) des appels non urgents, y compris des raccrochages.

Le budget du service 9-1-1 des TNO était de 1,24 million de dollars, et le coût réel de la prestation des services 9-1-1 des TNO a atteint 1,98 million de dollars. Parmi les coûts non budgétisés, on compte un répartiteur médical d'urgence bilingue supplémentaire, quatre postes de relève et le coût des heures supplémentaires du personnel du 9-1-1 pour s'assurer que les opérations ne soient pas perturbées par les effets continus de la COVID-19.

L'un des principaux objectifs du service 9-1-1 des TNO est d'assurer la sécurité des clients et patients en fournissant des services fondés sur des données probantes et des normes. Pour y parvenir, il faut s'assurer que le programme répond aux normes et à l'accréditation nationales, que les fournisseurs de services et les responsables du programme s'engagent à fournir des services sûrs et efficaces d'une manière responsable sur le plan financier, et que des pompiers officiers et un directeur médical sont en place.

Introduction

La *Loi sur le service d'urgence 911* des Territoires du Nord-Ouest (la Loi) a été adoptée en mai 2019. La Loi et son règlement sont entrés en vigueur, et le système 9-1-1 des TNO a été activé le 4 novembre 2019.

Le Rapport annuel du Service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest pour l'exercice financier 2021-2022 a été préparé conformément à la *Loi sur le service d'urgence 911* des TNO. Le rapport présente des renseignements sur l'exercice financier allant du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 et fait état des renseignements suivants :

- Le nombre d'appels reçus au 9-1-1 ainsi que la langue utilisée et l'origine de l'appel (collectivité, région) chaque mois au cours de la dernière année;
- Tous les fonds recueillis grâce à l'imposition des droits exigibles, et une ventilation des coûts de fonctionnement du service;
- Des informations concernant le rendement du service.

Service 9-1-1 des TNO

Le mandat du service 9-1-1 des TNO est de fournir des services de communications d'urgence au public, aux collectivités et aux premiers répondants pour leur permettre de communiquer avec le service de police, le service d'incendie, l'équipe de sauvetage ou les services médicaux lorsqu'une intervention immédiate est nécessaire. Voici les objectifs du service :

- Fournir aux personnes qui appellent le 9-1-1 des instructions accréditées, fondées sur des données probantes et des normes, concernant les mesures à prendre avant et après l'arrivée des secours, et pour le maintien des fonctions vitales, afin de protéger le mieux possible les clients et patients;
- Fournir des services de traitement des appels au 9-1-1 accrédités, fondés sur des données probantes et des normes, et acheminer les demandes aux organismes d'intervention appropriés;
- Mettre en place et entretenir l'infrastructure nécessaire au service 9-1-1 des TNO, notamment l'équipement, le réseau et les bases de données nécessaires à l'exploitation fiable du système;
- Sensibiliser le public au service 9-1-1 des TNO et en promouvoir le bon usage;
- Fournir le service 9-1-1 de façon efficace et financièrement responsable.

Parmi les principaux éléments du service 9-1-1 des TNO, on compte :

- *Législation* : La Loi et son règlement définissent le service 9-1-1 des TNO, les exigences relatives à la participation des entreprises de télécommunication et des fournisseurs de services d'urgence au service, les pouvoirs du ministre des Affaires municipales et communautaires, les exigences en matière de rapports et les frais de recouvrement des coûts.

- *Centre des communications d'urgence (CCU)* : Le site des services d'urgence du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO), conçu pour répondre aux exigences fédérales en matière d'infrastructures essentielles et à une multitude de normes relatives aux installations, aux télécommunications et à l'informatique. Le Centre des communications d'urgence est le siège du service 9-1-1 des TNO et du programme Urgences-médic de l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest (ASTNO) qui dépêche les ambulances aériennes des TNO.
- *Évaluation et amélioration* : Processus d'accréditation continu et évaluation du programme.
- *Sensibilisation du public* : Campagne de sensibilisation continue pour informer les résidents sur le service 9-1-1.

Parmi les principaux volets du service 9-1-1 des TNO, on compte :

- Envoyer les services de premiers intervenants lorsqu'une intervention immédiate est nécessaire (lorsque la santé, la sécurité ou la propriété d'une personne est compromise, ou lorsqu'un crime est en cours).
- Fournir des instructions avant l'arrivée des secours et de maintien des fonctions vitales pour les urgences médicales et les incendies (comment pratiquer la RCR, accoucher, aider une personne qui s'étouffe, etc.);
- Poser des questions aux appelants pour déterminer la nature de l'appel, faire un tri et demander l'intervention des services d'incendie, de secours et d'ambulance disponibles dans la collectivité;
- Effectuer des transferts supervisés à la GRC (en restant sur l'appel pour fournir des instructions de maintien des fonctions vitales en cas d'urgence médicale ou d'incendie, si nécessaire);
- Fournir des services dans des langues officielles, soit l'anglais et le français;
- Fournir de services d'interprétation pour les appelants utilisant l'une des autres langues officielles des TNO ou plus de 200 autres langues grâce aux services de CANTALK;
- Utiliser les technologies nécessaires afin de rendre ce service accessible aux personnes malentendantes ou qui ont un trouble de la parole.

Aperçu des opérations 2021-2022

Services du système 9-1-1 des TNO

En composant le 9-1-1, les appelants sont mis en relation avec le Centre des communications d'urgence (CCU), qui est composé de répartiteurs certifiés pour les urgences médicales et les incendies. On demande aux appelants leur emplacement, la nature de l'urgence, le service requis (police, pompiers ou ambulance) et leurs coordonnées. Pour les appels liés à un incendie et les appels médicaux, les appelants reçoivent des soins avant l'arrivée et une aide au maintien des fonctions vitales jusqu'à l'arrivée des premiers intervenants.

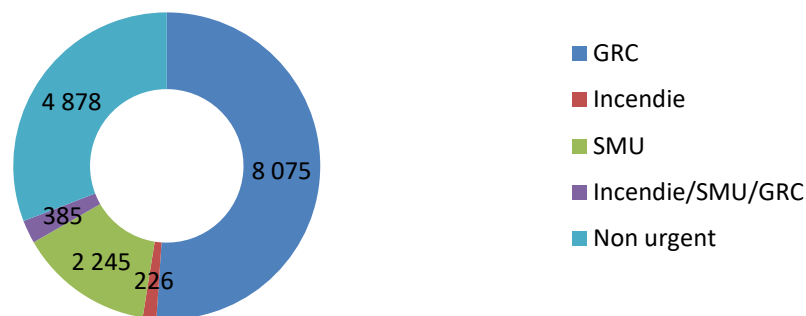
Les répartiteurs du service 9-1-1 des TNO sont bilingues et offrent des services en anglais et en français. De plus, des services d'interprétation en temps réel sont disponibles pour plus de 200 autres langues, y compris les langues autochtones officielles des TNO, et des services de téléimprimeur sont disponibles.

Volumes d'appels du service 9-1-1

Pendant l'exercice du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, le service 9-1-1 des TNO a reçu 15 809 appels et traité 10 931 appels d'urgence : 14 % (2 245) concernaient des services médicaux d'urgence, 51 % (8 075) des services de police, 1 % (226) des services d'incendie ou de secours, 2 % (385) une combinaison de services, et 31 % (4 878) des appels non urgents, y compris des raccrochages.

La classification des appels « non urgents » comprend les appels d'aide générale, les appels divers et les appels raccrochés. À l'exception des raccrochages suspects, le service 9-1-1 des TNO n'envoie normalement pas d'intervenants d'urgence pour ce type d'appel, mais fournit un certain niveau de service, de soutien ou de rappel.

Types d'appels 1er avril au 31 mars 2022



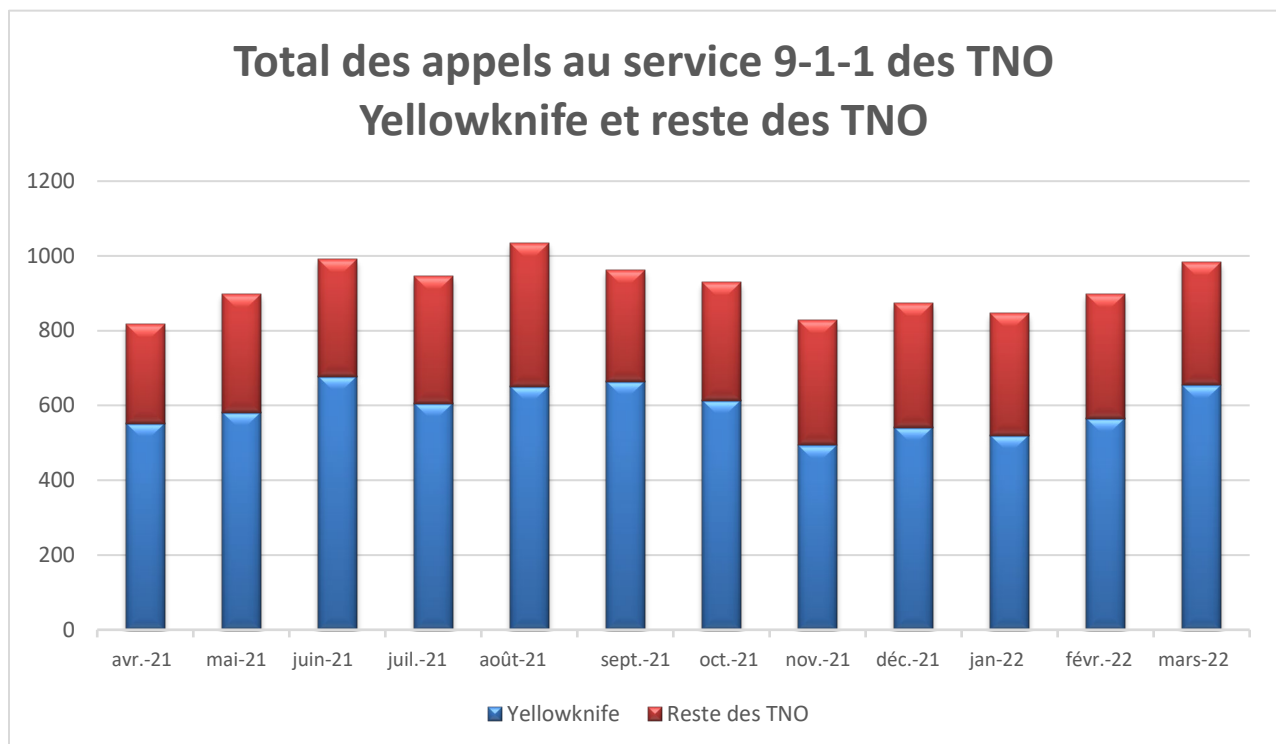
	Exercice 2021-2022
Incendie ou services de secours	226
Services médicaux d'urgence	2 245
GRC	8 075
Combinaison de services (incendie, services médicaux d'urgence et GRC)	385
Non urgent	4 878
Total des appels reçus	15 809

Pour les appels relatifs aux services de police une fois que le service 9-1-1 des TNO a établi l'emplacement de l'urgence et les besoins, les appelants sont transférés à la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le service 9-1-1 des TNO fournit un soutien médical en ligne pour la GRC, au besoin, pour les appels ne répondant pas aux critères de la catégorie des appels de maintien de l'ordre.

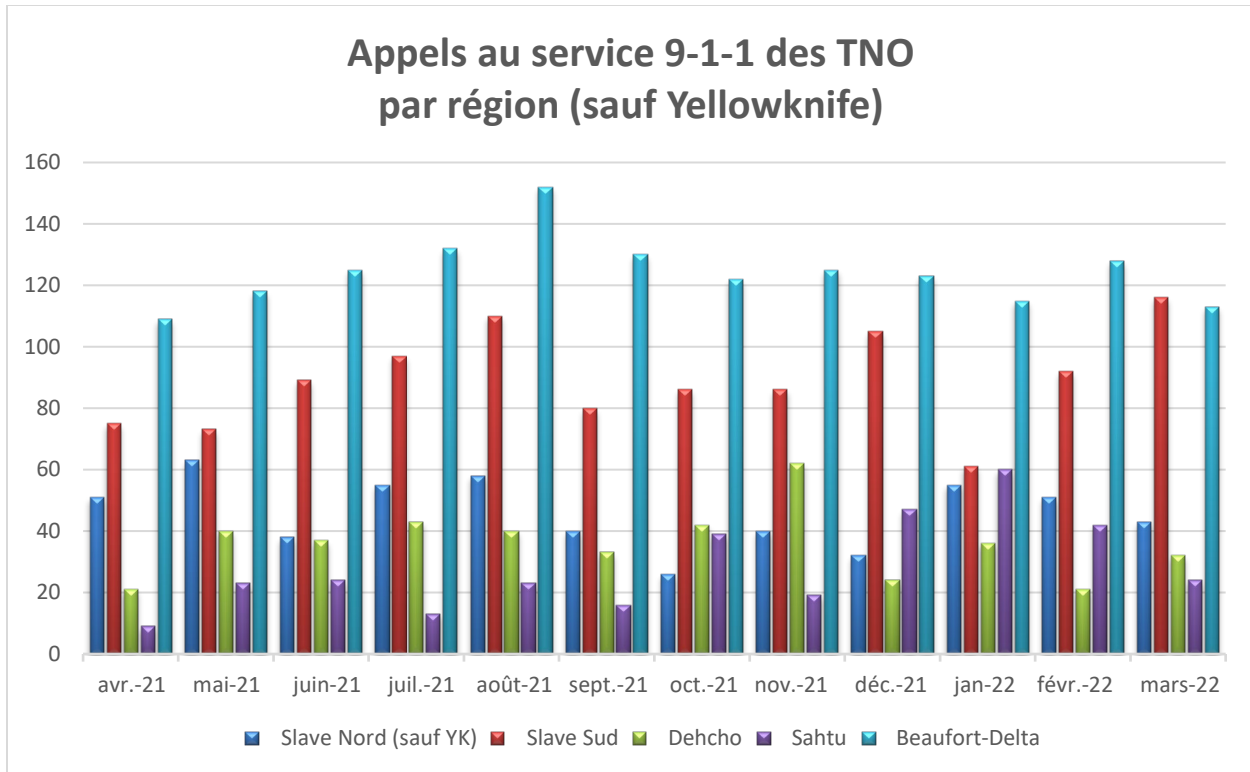
Le service 9-1-1 des TNO ne fournit pas de services de réponse aux appels non urgents pour les services de police actuellement. Les collectivités dotées d'une police municipale continuent d'avoir un accès local aux numéros de téléphone. Les administrations communautaires ne sont pas tenues de suivre ou de signaler le nombre de types d'appels reçus en dehors du 9-1-1 par les intervenants communautaires, que ce soit par appel direct ou en personne.

Volumes d'appels par mois

La majorité des appels reçus par le service 9-1-1 des TNO proviennent de Yellowknife et de la zone d'intervention de Yellowknife.



Une ventilation régionale excluant Yellowknife est également fournie.



Services bilingues et services d'interprétation

Le service 9-1-1 des TNO fournit des services entièrement bilingues et est relié à CANTALK pour les services d'interprétation en langues autochtones des TNO et en d'autres langues. Entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022, le service 9-1-1 des TNO a traité 12 appels en français, et aucun appel dans les langues autochtones officielles des TNO.

Coût d'exploitation du service 9-1-1 des TNO

Rendement sur le plan financier

L'exercice 2021-2022 couvre 12 mois de fonctionnement pendant la pandémie de COVID-19. Pour remédier au manque de personnel, assurer la couverture des quarts de travail et tenter de réduire les coûts des heures supplémentaires et l'épuisement du personnel, un répartiteur médical d'urgence à temps plein non financé et un total de quatre employés de relève non financés ont été employés pendant tout l'exercice financier. Le besoin de personnel supplémentaire futur est en cours d'évaluation.

Les principales catégories de dépenses liées à l'exploitation du service 9-1-1 des TNO en 2021-2022 sont les suivantes :

- **Rémunération et avantages sociaux :** Les coûts de rémunération et d'avantages sociaux du personnel ont été plus élevés que prévu en raison de l'ajout de cinq employés non budgétés (répartiteur médical d'urgence et quatre répartiteurs de relève). Le service 9-1-1 des TNO a également enregistré des heures supplémentaires pour la couverture des doubles quarts de travail, la couverture lors d'événements importants et la couverture pendant les périodes de réduction du personnel.
- **Frais et paiements :** Il est toujours nécessaire de faire appel à un tiers pour la révision des appels à des fins d'assurance qualité. Le processus d'assurance de la qualité par un tiers comprend des examens aléatoires de 20 % de tous les appels relatifs aux incendies et aux urgences médicales par semaine. Le service 9-1-1 des TNO doit atteindre un niveau de conformité élevé (efficacité de 98 %) dans le traitement des appels mensuels pour obtenir le statut de centre d'excellence accrédité (ACE).
- **Ordinateurs et logiciels :** Le programme 9-1-1 des TNO utilise du matériel intégré spécialisé ainsi que des applications spécialisées pour fournir des services de répartition et de maintien des fonctions vitales avant l'arrivée des intervenants. Ces applications comprennent la répartition assistée par ordinateur, l'assistance et le protocole médicaux, l'assistance et le protocole incendie, l'alerte publique, les enregistreurs d'appels numériques et les applications d'interopérabilité des systèmes.
- **Revenus provenant des droits de recouvrement des coûts du service :** Des droits de recouvrement des coûts de 1,70 \$ par mois pour chaque abonné ont été fixés pour les trois premières années d'exploitation du service 9-1-1 des TNO, conformément à la *Loi sur le service d'urgence 911* des Territoires du Nord-Ouest. Ces droits peuvent faire l'objet d'une réévaluation depuis novembre 2022. Les revenus provenant des droits de recouvrement des coûts pour l'exercice 2021-22 s'élevaient à 930 373 \$, ce qui représente un nombre d'abonnés des TNO légèrement inférieur à l'estimation initiale lors de la création du service 9-1-1 des TNO. Le total des droits de recouvrement des coûts peut changer d'année en année en fonction du nombre d'abonnés enregistrés aux TNO.

Budget du programme 9-1-1	Budget principal des dépenses 2021-2022	Budget réel 2021-2022
Catégorie de dépense		
Rémunération et avantages sociaux	937 000	1 465 195
Déplacements et transport	-	29
Équipement et fournitures	-	1 816
Services acquis	2 000	5 134
Services en sous-traitance	200 000	184 036
Honoraires et indemnités	2 000	8 933
Actifs contrôlables	99 000	24
Ordinateurs et logiciels	-	300 191
Amortissement de l'équipement	-	12 400
Total	1 240 000	1 978 059
Catégorie des revenus		
Prélèvement pour la réponse aux appels	1 027 000	930 373

Faits saillants du service 9-1-1 des TNO

Accréditation et service d'évaluation

L'accréditation est un processus continu d'évaluation du service 9-1-1 des TNO par rapport à des normes d'excellence et de meilleures pratiques afin de déterminer ce qui est bien fait et ce qui doit être amélioré. L'accréditation est l'un des moyens les plus efficaces pour les organisations d'examiner et d'améliorer la qualité des services de manière régulière et constante.

Le service 9-1-1 des TNO vise deux niveaux d'accréditation. Premièrement, le service 9-1-1 des TNO travaille à l'obtention du statut de centre d'excellence accrédité ou ACE de l'*International Academies of Emergency Dispatch* pour le traitement des appels d'urgence en cas d'incendie et d'urgence médicale, les soins avant l'arrivée, le soutien au maintien des fonctions vitales et les instructions après la répartition.

Deuxièmement, le service 9-1-1 des TNO travaille à l'obtention d'une accréditation d'Agrément Canada, comme celle obtenue par le système de santé et de services sociaux des TNO. Tout d'abord, le service 9-1-1 des TNO passera par le Guide sur l'agrément (*Accreditation Primer*), un processus pluriannuel visant à identifier les domaines à améliorer et à élaborer des plans d'action pour y arriver. Au fur et à mesure que les normes et les meilleures pratiques sont intégrées dans les activités quotidiennes, on s'attend à ce que le travail d'équipe, la sécurité des patients, la gestion et la mesure des performances s'améliorent à l'échelle du système.

Ensuite, le service 9-1-1 des TNO passera aux *Normes d'agrément pour les Services médicaux d'urgence et transport entre établissements* et *Leadership – Petits organismes de santé extra-hospitaliers*. Ce processus d'accréditation suit un cycle de quatre ans, et les normes fondées sur les services aident le GTNO à évaluer la qualité au point de prestation des services et à intégrer une culture de la qualité, de la sécurité et des soins centrés sur le patient et la famille dans tous les aspects de la prestation des services.

Services 9-1-1 de prochaine génération

Le service 9-1-1 des TNO est considéré comme un système de télécommunication 9-1-1 de base, car il est hébergé par une infrastructure et des systèmes de télécommunications existants. Bien que les résidents de toutes les collectivités des TNO puissent appeler le 9-1-1, les appelants sont tenus d'indiquer la collectivité, leur numéro de rappel et le lieu de l'incident au service 9-1-1 des TNO. Le service 9-1-1 des TNO a déployé des outils de services de localisation d'urgence qui identifient automatiquement les coordonnées de positionnement mondial sur les téléphones cellulaires qui ont cette capacité technique. Toutefois, le service 9-1-1 des TNO compte toujours sur l'appelant pour fournir des renseignements sur son emplacement, ce qui peut être problématique puisque les appelants peuvent ne pas connaître leur emplacement ou ne pas être en mesure de l'identifier.

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) réglemente les entreprises de télécommunications qui fournissent le réseau nécessaire pour diriger et connecter les appels 9-1-1 aux centres 9-1-1. Les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) sont une initiative nationale visant à mettre à jour l'infrastructure du service 9-1-1 afin d'améliorer les services publics de communication d'urgence, y compris la précision de la localisation. Le CRTC a ordonné à toutes les compagnies de téléphone du Canada de mettre à jour leurs réseaux afin d'être prêtes à fournir des services vocaux et de messagerie texte 9-1-1 PG à l'avenir. Cela signifie également que tout centre téléphonique de sécurité publique, comme le service 9-1-1 des TNO, devra également être prêt à recevoir les appels du 9-1-1 PG ou les transferts d'appels 9-1-1.

Le CRTC exige que la transition vers le 9-1-1 PG soit terminée d'ici 2025. On prévoit que certaines applications du service 9-1-1 PG seront disponibles pour le service 9-1-1 des TNO d'ici 2023-2024, notamment :

- Messagerie texte au 9-1-1, un service offert à la communauté de personnes sourdes, ou ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole;
- Registre des centres téléphoniques de sécurité publique du Canada, pour faciliter le transfert des appels entre les services 9-1-1;
- Portail de résolution des opérateurs (Carrier Resolution Portal), qui permet aux centres 9-1-1 d'entrer le numéro d'un appelant pour déterminer l'opérateur qui fournit ce numéro, ce qui permet d'obtenir plus rapidement des informations.

Conclusion

Le service 9-1-1 des TNO fait partie d'un système intégré qui comprend la GRC et les organisations de premiers intervenants dans les collectivités du territoire. Bien que le programme comprenne des processus de contrôle de la qualité et d'amélioration du système pour s'assurer qu'il réponde aux normes nationales et d'accréditation, il est également nécessaire d'améliorer le programme en permanence pour s'assurer que les services suivent le rythme des besoins changeants des résidents des TNO.

La pandémie de COVID-19 est un exemple de cas où les services 9-1-1 ont été adaptés aux nouveaux besoins. L'évolution de la technologie est un autre domaine qui entraînera probablement des changements et des améliorations du système. Le service 9-1-1 des TNO invite les intervenants et le public à lui faire part de leurs commentaires sur les enjeux, les préoccupations et les améliorations possibles.

Coordonnées

Division de la sécurité publique
Affaires municipales et communautaires
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
5201, 50^e Avenue, bureau 600
Yellowknife NT X1A 3S9
Téléphone : 867-767-9161
Courriel : Public_Safety@gov.nt.ca
Site Web : www.maca.nt.ca/fr