

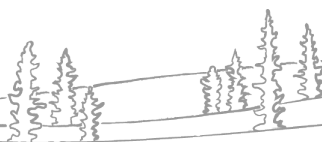


NORTHWEST TERRITORIES 9-1-1 SERVICE

2023-2024 ANNUAL REPORT

Mandate commitment of the 20th Legislative Assembly

Government of
Northwest Territories



Minister's Message

I am pleased to present the NWT 9-1-1 Annual Report for the 2023–2024 fiscal year, in compliance with the *Northwest Territories 9-1-1 Act*. This report provides detailed statistical, financial, and performance information regarding the operation of the territorial 9-1-1 service for the period from April 1, 2023, to March 31, 2024.

Throughout the 2023-2024 fiscal year, NWT 9-1-1 focused on continuous improvement by regularly updating standard operating procedures and protocols to address the unique circumstances and needs of our territory, as well as incorporating feedback from stakeholders. The team at NWT 9-1-1 remains adaptable and responsive, consistently supporting residents in the face of daily challenges and evolving requirements.

The 2023 wildfire season was unprecedented in its intensity and scale. Despite the significant challenges posed by this crisis, including the evacuation of Yellowknife, NWT 9-1-1 maintained consistent and reliable service throughout the period. This would not have been possible without the people behind 9-1-1 who went above and beyond professionally while being impacted personally. This resilience underscores the commitment of our team and the effectiveness of our emergency response protocols.

I would like to express my gratitude to the many emergency service providers in the Northwest Territories who work diligently to ensure the safety and well-being of residents and visitors alike. I also deeply appreciate the collaborative efforts of our valued partners, whose commitment to public safety is integral to our shared mission.

The Honourable Vince McKay
Minister, Municipal and Community Affairs



Table of Contents

- Executive Summary..... 2
- Introduction 3
- NWT 9-1-1 Service..... 3
- 2023-2024 Operational Overview..... 5
 - NWT 9-1-1 Services*..... 5
 - Bilingual and Interpretation Services* 6
- NWT 9-1-1 Call Volumes*..... 6
 - Call Volumes by Month* 7
 - Call Volumes by Region*..... 7
 - Historical Trends* 8
- NWT 9-1-1 Operational Costs 9
 - Financial Performance* 9
- NWT 9-1-1 Service Highlights..... 10
 - 2023 Wildfires*..... 10
 - Basic 9-1-1* 11
 - Next Generation 9-1-1*..... 11
- Conclusion..... 12
- Contact Information..... 12

Executive Summary

For the 2023–2024 fiscal year, NWT 9-1-1 received 17,238 calls and processed 12,126 emergency calls: 13% (2297) were for emergency medical services, 53% (9152) were for policing services, 2% (392) were for fire/rescue services, 2% (285) were for combined services and 29% (5102) were non-emergent, including hang-ups. There were an additional 10 calls supporting the Emergency Management Office (EMO) and the Office of the Fire Marshall (OFM) on their 24/7 duty phone line.

The budget for the NWT 9-1-1 service was \$1.286 million and actual costs of providing NWT 9-1-1 services totalled just over \$1.6 million. Revenue generated by the cost recovery fee revenue for 2023-24 was \$948,308.15, which is slightly lower than previous years.

NWT 9-1-1 is dedicated to delivering a high level of service by adhering to international standards and protocols, which are evidence-based. This commitment is supported by engaging community service providers and program leaders who ensure safe, effective, and fiscally responsible operations. The presence of Fire Officers and a contracted Medical Director also plays a crucial role in maintaining these high standards, ensuring that all aspects of emergency response are managed effectively and efficiently.

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 in November 2019.

The *Northwest Territories 9-1-1 2023-2024 Annual Report* was prepared in accordance with the Act and provides the following information from the 2023-24 fiscal year (April 1, 2023, to March 31, 2024):

- Call data including:
 - The total number of 9-1-1 calls received.
 - Calls in each official language of the Northwest Territories.
 - Calls received in each month.
 - Calls received from each community/region.
- Financial data including:
 - Total funds collected through a cost recovery fee.
 - 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 an 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 9-1-1 pre-arrival, dispatch life support, and post-dispatch instruction to callers, ensuring the highest level of patient safety possible.
- To provide evidence and standards-based 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.

Key elements of the 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, reporting requirements, and cost recovery fees.
- *Emergency Communications Centre:* the Government of the Northwest Territories (GNWT) emergency services location, which is designed to meet federal critical infrastructure requirements and a multitude of facility, telecommunication, and informatics standards. The Emergency Communications Centre (ECC) is currently home to both the NWT 9-1-1 service and the Northwest Territories Health and Social Services Med-Response Program, which dispatches Northwest Territories (NWT) air ambulances.
- *Evaluation and continuous improvement:* NWT 9-1-1 participates in third-party quality assurance involving randomized reviews of 20% of all fire and medical calls per week. Resulting reports are used to identify areas for improvement and target continuing education needs.
- *Public Awareness:* NWT 9-1-1 is preparing an education program targeting when and how to use 9-1-1 services effectively and responsibly. The content focuses on determining the types of emergencies that warrant a 9-1-1 call, and how to provide accurate information to dispatchers.

Key services delivered by NWT 9-1-1 include:

- Telephone 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).
- Pre-arrival and dispatch life support instructions for medical and fire emergencies (how to do CPR, deliver a baby, help someone choking, etc.).

- Triage of calls to identify and recommend dispatch responses to available community fire, rescue, and ambulance services.
- Supervised transfers to the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and ongoing medical/fire life support instruction when applicable.
- Provision of services in English and French.
- Interpretation services for callers using one of the NWT's official languages or over 200 other languages using CANTALK services.
- Use of technologies to connect with callers who have hearing or speech communication impairments.

2023-2024 Operational Overview

NWT 9-1-1 Services

Dialing 9-1-1 in the NWT connects callers to the Emergency Communication Centre (ECC) in Yellowknife. The ECC is the Primary Public Safety Answering Point (PSAP) for the NWT and is staffed 24/7 with bilingual, certified medical and fire emergency dispatchers. All callers are asked which service they require (police, fire, or ambulance), the location of the emergency, and what phone number they are calling from.

Callers requesting policing services are then transferred to the RCMP. NWT 9-1-1 is available to provide on-the-line medical support for the RCMP when needed.

Callers requesting fire or rescue services in the Town of Hay River and the Town of Inuvik are then transferred to a secondary PSAP based out of Alberta for call processing and dispatch service, per existing contract agreements between these towns and southern PSAPs.

Callers requesting fire or rescue services in the Yellowknife area are transferred to the City of Yellowknife's Public Safety Communication Centre for call processing and dispatch services.

All other fire and medical calls are processed by NWT 9-1-1 dispatchers and provided the appropriate pre-arrival care and dispatch life support until first responders arrive.

Bilingual and Interpretation Services

NWT 9-1-1 provides bilingual services in English and French and connects with CANTALK for interpretation services for NWT Indigenous and other languages. Between April 1, 2023, and March 31, 2024, NWT 9-1-1 processed one call in French, and no calls in NWT official Indigenous languages.

NWT 9-1-1 Call Volumes

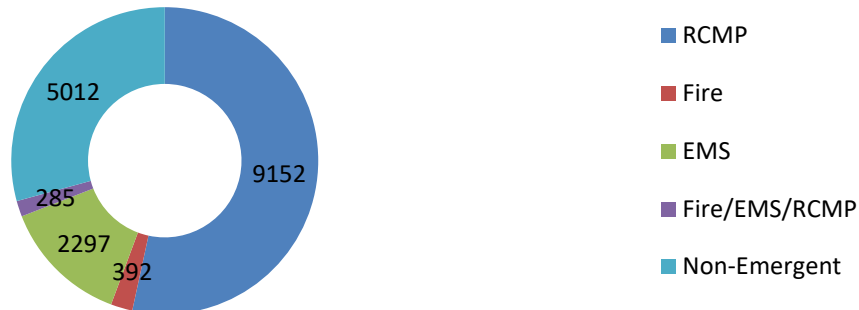
For the 2023–2024 fiscal year, NWT 9-1-1 received 17,238 calls, of which 12,126 were considered emergent. Call received were comprised as follows:

- 13% (2297) were for emergency medical services,
- 53% (9152) were for policing services,
- 2% (392) were for fire/rescue services,
- 2% (285) were for combined services,
- 29% (5102) were non-emergent, including hang-ups.

There were an additional 10 calls supporting the Emergency Management Organization (EMO) and Office of the Fire Marshall (OFM). NWT 9-1-1 staff answered their 24/7 duty phone line to collect pertinent information and pass it on to the appropriate personnel.

The call classification of “non-emergent” includes general information 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.

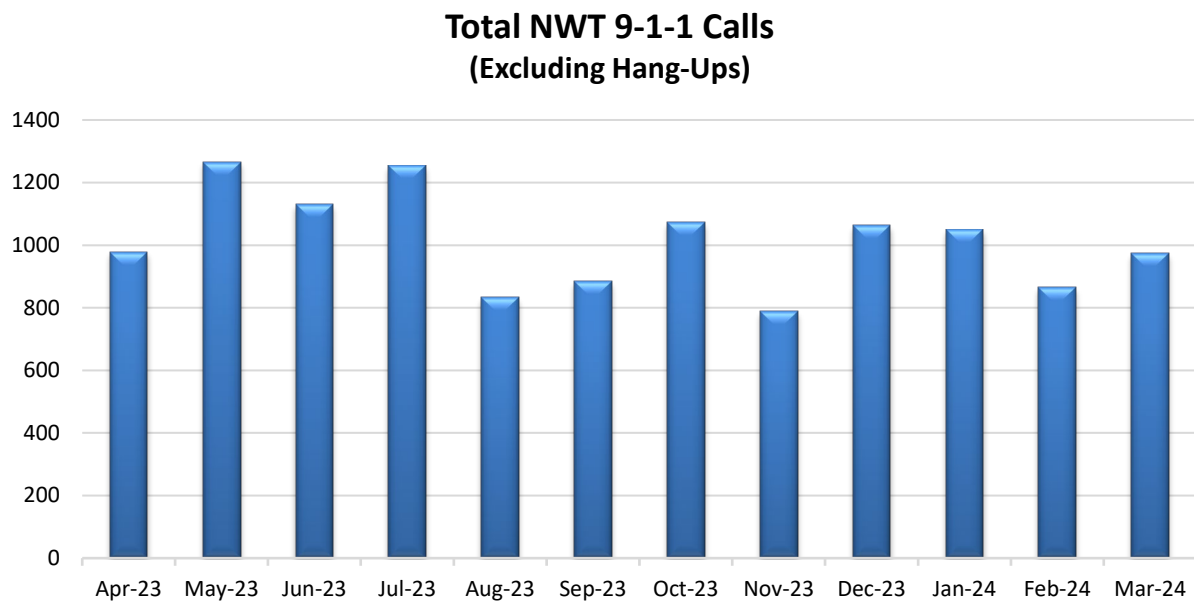
Call Types
April 1, 2023 to March 31, 2024



	2023-2024 Fiscal Year
Emergency Medical Services	2,297
RCMP	9,152
Fire / Rescue Services	392
Fire / Medical / RCMP Combination	285
Non-Emergent	5,102
Support for EMO and OFM	10
Total Inbound Calls	17,238

Call Volumes by Month

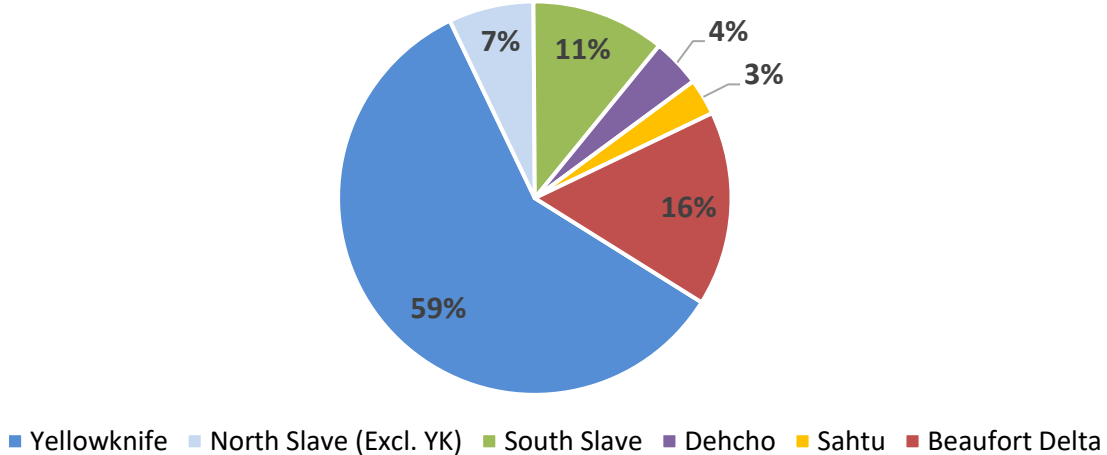
The chart below illustrates the total number of emergent 9-1-1 calls received per month in the 2023-2024 fiscal year.



Call Volumes by Region

The below chart indicates a regional breakdown of all emergent 9-1-1 calls received in the 2023-2024 fiscal year. For illustrative purposes, Yellowknife has been separated from the North Slave region to provide further detail, as more than half of 9-1-1 calls in 2023-24 originated from Yellowknife.

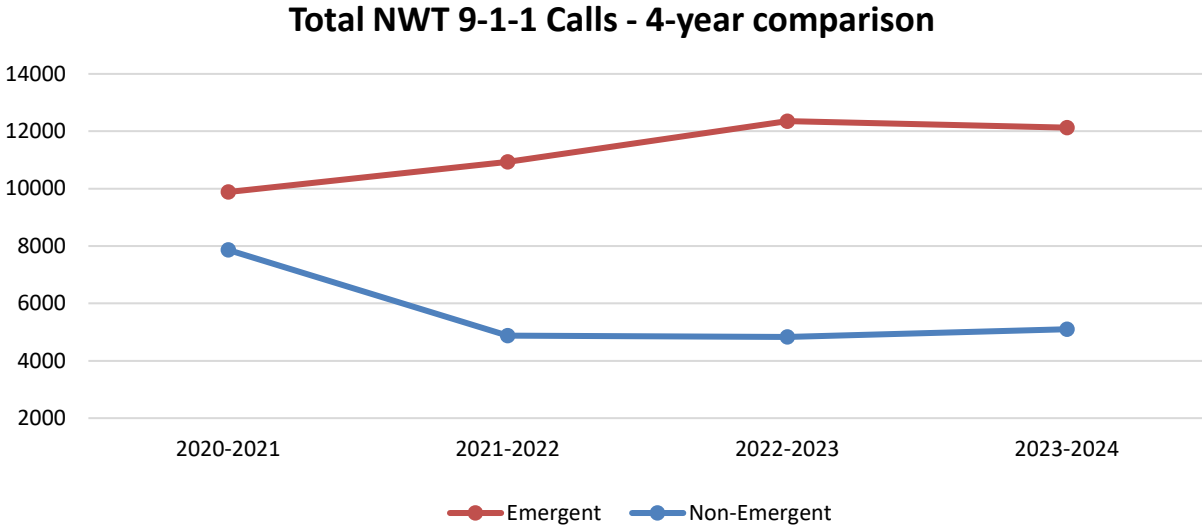
Total NWT 9-1-1 Calls by Region (Excluding Hang-Ups)



Historical Trends

NWT 9-1-1 call volume has remained relatively consistent over the last four fiscal years (2020-21 to 2023-24), with a slight overall increase in calls. The chart below illustrates the total number of emergent and non-emergent calls for each fiscal year within this period.

Notably, there was a significant decrease in non-emergent calls between the 2020-2021 and 2021-2022 fiscal years. This decline in non-emergent call volume has since stabilized, which is viewed as a positive development. This trend suggests that as residents have become more accustomed to the 9-1-1 program and as the impact of the Covid-19 pandemic has lessened, users have tended to call 9-1-1 less for reasons outside the service's scope. The data reflects a more informed public and an effective adaptation to the emergency response system.



NWT 9-1-1 Operational Costs

Financial Performance

The table below provides a summary of the financial performance of NWT 9-1-1 in 2023-24, including the budget (Main Estimates), 2023-24 actuals, and 2022-23 actuals for comparison.

9-1-1 Program Budget	2023-2024 Main Estimates	2023-2024 Actuals	2022-2023 Actuals
Expenditure Category			
Compensation and Benefits	971,000	1,380,970	1,376,750
Other Expenses	303,000	245,869	393,175
Equipment Amortization	12,000	12,400	12,400
Total	1,286,000	1,639,239	1,782,325
Revenue Category			
Call Answer Levy*	1,027,000	948,308	965,247

*Cost Recovery Fee is referred to as the Call Answer Levy in the GNWT Main Estimates.

Expenditure and revenue categories related to the operation of NWT 9-1-1 in 2023-2024 include:

- **Compensation and Benefits:** NWT 9-1-1 core staff funding is for one manager, one system specialist, and five full-time dispatchers. These five full-time dispatchers represent the minimum staffing required to have a single dispatcher on shift 24 hours a day, seven days a week.
- **Other expenses:** 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, digital call loggers and system interoperability applications. Additionally, NWT 9-1-1 contracts a third-party quality assurance call review. This involves randomized reviews of 20% of all fire and medical calls per week.
- **Call Answer Levy:** A cost recovery fee of \$1.70 per month for each subscriber is in effect in the NWT, as established by the *Act*. The cost recovery fee revenue for 2023-24 was \$948,308.15 which is down slightly from the previous year. This change is due to the fact that there are fewer NWT subscribers than 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. This fee was fixed for the first three years of operation, however, on January 1, 2025, the fee will be increasing to \$3.00 per month in order to cover actual program operational costs that have been observed.

NWT 9-1-1 Service Highlights

2023 Wildfires

NWT 9-1-1 provided continuous, uninterrupted 9-1-1 service throughout the unprecedented 2023 wildfire season, including the evacuation of Yellowknife where the 9-1-1 ECC is located. NWT 9-1-1 quickly coordinated and executed a plan to relocate

operations outside the evacuation zone, ensuring service continuity. This required dispatchers to balance family and work responsibilities under stress, work extended shifts to cover for colleagues traveling to and from the evacuation site, and to adapt to a new phone and computer system in a different environment, demonstrating incredible flexibility and resilience.

Basic 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 their community, their call back number, and the location of the incident to NWT 9-1-1. NWT 9-1-1 does use Emergency Location Services tools such as RapidSOS which automatically identifies global positioning coordinates for some cellular phones when dialling into 9-1-1. However, NWT 9-1-1 still relies on the caller to provide and confirm locational information, which in many cases can be problematic because callers may not know or be able to identify where they are.

NWT 9-1-1 is currently exploring the logistics required to implement B9-1-1+, which would give registered users the ability to text to 9-1-1. This would be considered an upgrade from the existing teletypewriter (TTY) software. The timeline for this transition has not yet been confirmed.

Next Generation 9-1-1

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 national 9-1-1 service infrastructure to improve public emergency communications services including location accuracy. In addition, NG 9-1-1 will enable callers to interact with 9-1-1 call centres using new and innovative means such as text messaging and the transmission of photos and videos.

Many provinces that are pursuing NG 9-1-1 are transitioning from Enhanced 9-1-1 (E9-1-1), which automatically provides the 9-1-1 PSAPs with the caller's phone number and location. The transition is more straightforward in these regions due to their existing E9-1-1 infrastructure. However, in the Northwest Territories and other rural areas still utilizing Basic 9-1-1, the shift to NG 9-1-1 presents additional challenges. The vast and remote geography complicates the development of the necessary infrastructure required for NG 9-1-1 capabilities. As of now, there is no established timeline for NWT 9-1-1 to complete the transition to NG 9-1-1.

Conclusion

NWT 9-1-1 works as part of an integrated system that includes the RCMP and first responder organizations in all communities throughout the territory. The program includes quality control and continuous improvement processes to ensure the program strives to meet international standards, and to ensure that services keep pace with the changing needs of NWT residents.

NWT 9-1-1 welcomes input from stakeholders and the public on issues, 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: maca.gov.nt.ca/en



Service 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest

Rapport annuel 2023-2024

Engagement du mandat de la 20^e Assemblée législative

Gouvernement des
Territoires du Nord-Ouest



An English version of this document is available.

K'áhshó got'jne xədə k'é hederı ɔedjht'é yerınıwə nı dé dúle.
Dene Kədə

ɔerıht'ıs Dēne Sų́nė yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theɔą ɔat'e, nuwe ts'en yóftı.
Dēne Sų́nė

Edı gondı dehgháh got'je zhaté k'éé edat'éh enahddhə nıde naxets'é edahfı.
Dene Zhaté

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijahch'uu zhıt yınohthan jı', dııts'at ginokhıı.
Dinjii Zhu' Ginjik

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.
Inuvialuktun

Ć'bd< n n'ᵇbΔ< A r L J Δ r < Δ ᵇ n ᵇ c ᵇ r L ᵇ n ᵇ, ᵇ < ᵇ n ᵇ ᵇ c ᵇ ᵇ c r ᵇ ᵇ c ᵇ ᵇ n ᵇ c.
Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.
Inuinnaqtun

kıspin ki nitawıhtın ē nıhıyawıhk ōma ācimōwin, tipwāsinān.
nēhiyawēwin

Tıjchq yatı k'èè. Dı wegodı newq dè, gots'ó gonede.
Tıjchq

Indigenous Languages
request_Indigenous_languages@gov.nt.ca

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 (TNO) pour l'exercice financier 2023-2024, conformément à *la Loi sur le service d'urgence 911 des Territoires du Nord-Ouest*. Ce rapport présente en détail des informations statistiques, financières et sur le rendement des activités du service 9-1-1 à l'échelle des TNO, du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.



Tout au long de l'exercice financier 2023-2024, le service 9-1-1 des TNO s'est concentré sur son amélioration continue en mettant régulièrement à jour des procédures et des protocoles opérationnels normalisés pour tenir compte des circonstances et des besoins uniques des Ténos, tout en intégrant les commentaires recueillis auprès d'intervenants. L'équipe du service 9-1-1 des TNO demeure attentive et capable de s'adapter, et soutient les résidents en tout temps, malgré les défis qu'elle doit relever au quotidien et des besoins changeants.

La saison des feux de forêt de 2023 s'est avérée d'une intensité et d'une ampleur jamais vues. Malgré les défis d'envergure générés par cette crise, notamment l'évacuation de Yellowknife, le service 9-1-1 des TNO a maintenu un service continu et fiable pendant toute cette période. Cela n'aurait pas été possible sans les personnes qui travaillent pour le service 9-1-1 et qui ont fait preuve d'un dévouement professionnel au-delà des attentes, tout en étant touchées sur le plan personnel. Cette résilience souligne l'engagement de notre équipe et l'efficacité de nos protocoles d'intervention d'urgence.

Je tiens à remercier les nombreux fournisseurs de services d'urgence des TNO qui travaillent avec diligence pour garantir la sécurité et le bien-être des résidents et des visiteurs. Je suis profondément reconnaissant envers nos précieux partenaires de leurs efforts de collaboration, et dont l'engagement à l'égard de la sécurité du public fait partie intégrante de notre mission commune.

L'honorable Vince McKay

Ministre des Affaires municipales et communautaires

Table des matières

Sommaire	2
Présentation.....	3
Service 9-1-1 des TNO.....	3
Aperçu des opérations 2023-2024	5
<i>Services du système 9-1-1 des TNO</i>	5
<i>Services bilingues et services d'interprétation</i>	6
<i>Volume d'appels du service 9-1-1</i>	6
Volume d'appels par mois	7
Volume d'appels par région.....	8
<i>Tendances historiques</i>	9
Coûts d'exploitation du service 9-1-1 des TNO.....	10
Rendement financier	10
Faites saillants du service 9-1-1 des TNO	11
<i>Feux de forêt de 2023</i>	11
<i>Service 9-1-1 de prochaine génération</i>	12
Conclusion.....	13
Coordonnées.....	13

Sommaire

Pour l'exercice financier 2023-2024, le service 9-1-1 des TNO a reçu 17 238 appels et traité 12 126 appels d'urgence : 13 % (2 297) concernaient des services médicaux d'urgence, 53 % (9 152) des services de police, 2 % (392) des services d'incendie ou de secours, 2 % (285) une combinaison de services, et 29 % (5 102) des appels non urgents, y compris des rattachages. Dix appels supplémentaires ont été traités au nom de l'Organisation de gestion des urgences et du Commissariat aux incendies au moyen de la ligne téléphonique de service ouverte en tout temps.

Le budget du service 9-1-1 des TNO était de 1,286 million de dollars, et le coût réel de la prestation des services 9-1-1 des TNO a atteint un peu plus de 1,6 million de dollars. Les revenus provenant des droits de recouvrement des coûts pour l'exercice financier 2023-2024 s'élevaient à 948 308,15 \$, un chiffre légèrement inférieur à ceux des dernières années.

Le service 9-1-1 des TNO s'engage à offrir un service de qualité supérieure en suivant des normes et des protocoles établis à l'échelle internationale et fondés sur des données probantes. Cet engagement repose sur l'embauche de fournisseurs de services communautaires et de responsables de programmes qui veillent à la bonne marche des activités pour que celles-ci soient sécuritaires, efficaces et financièrement responsables. Des pompiers et un directeur médical embauché sous contrat qui sont présents sur place contribuent également de façon cruciale à maintenir ces normes élevées en s'assurant que tous les aspects des interventions d'urgence sont gérés efficacement.

Présentation

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 en novembre 2019.

Le Rapport annuel du Service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest pour l'exercice financier 2023-2024 a été préparé conformément à la *Loi sur le service d'urgence 911 des Territoires du Nord-Ouest*. Le rapport fait état des renseignements suivants sur l'exercice financier allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 :

- Des données sur les appels, y compris :
 - Le nombre total d'appels reçus au 9-1-1;
 - Le nombre d'appels dans chacune des langues officielles des TNO;
 - Le nombre d'appels reçus par mois;
 - Le nombre d'appels reçus de chaque collectivité et de chaque région.
- Des données financières, y compris :
 - Tous les fonds recueillis grâce au recouvrement des droits exigibles;
 - Une ventilation des coûts opérationnels 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. Le service a pour objectifs de :

- Fournir aux personnes qui appellent le 9-1-1 des instructions fondées sur des données probantes et des normes au sujet des mesures à prendre avant et après l'arrivée des secours, et pour le maintien des fonctions vitales, afin de protéger au mieux les clients et patients;

- Fournir des services de traitement des appels au 9-1-1 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 :

- La 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.
- Le centre des communications d'urgence : il s'agit du site des services d'urgence du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO), conçu pour répondre aux exigences fédérales concernant les infrastructures essentielles et à une multitude de normes relatives aux installations, aux télécommunications et à l'informatique. Le Centre des communications d'urgence (CCU) 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 qui dépêche les ambulances aériennes des TNO.
- L'évaluation et l'amélioration continue : le service 9-1-1 des TNO fait appel à un tiers pour la révision des appels à des fins d'assurance qualité en procédant à des examens aléatoires de 20 % de tous les appels d'incendie et d'assistance médicale par semaine. Les rapports qui en résultent sont utilisés pour noter les domaines à améliorer et cibler les besoins en formation continue.
- La sensibilisation du public : le personnel du service 9-1-1 des TNO s'affaire à élaborer un programme d'éducation qui expliquera quand et comment utiliser le service de manière efficace et responsable. Le contenu de ce programme vise à définir les types d'urgence qui nécessitent un appel au 9-1-1 ainsi que la façon de transmettre une information exacte aux répartiteurs.

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

- L'envoi, par téléphone, des 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).
- La transmission d'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.).
- Le tri des appels pour en déterminer la nature et demander l'intervention des services d'incendie, de secours et d'ambulance disponibles dans la collectivité.
- La réalisation de transferts supervisés à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et la transmission d'instructions de maintien des fonctions vitales en cas d'urgence médicale ou d'incendie, si nécessaire.
- L'offre de services en anglais et en français.
- L'offre 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.
- L'utilisation des technologies nécessaires pour rendre ce service accessible aux personnes malentendantes ou qui ont un trouble de la parole.

Aperçu des opérations 2023-2024

Services du système 9-1-1 des TNO

En composant le 9-1-1 aux TNO, les appelants sont mis en relation avec le CCU à Yellowknife. Principal centre téléphonique de sécurité publique pour les TNO, le CCU est doté de personnel en tout temps, composé de répartiteurs bilingues qui sont certifiés pour les urgences médicales et les incendies. Les appelants sont invités à préciser le service dont ils ont besoin (police, pompiers ou ambulance), le lieu de l'urgence et le numéro de téléphone d'où ils appellent.

Les appelants qui demandent des services de police sont transférés à la GRC. Le service 9-1-1 des TNO est disponible pour fournir un soutien médical en ligne à la GRC en cas de besoin.

Les appelants qui demandent des services de pompiers ou de secours dans les villes de Hay River et d'Inuvik sont transférés à un centre téléphonique de sécurité publique secondaire basé en Alberta pour le traitement des appels et le service de répartition, conformément aux accords contractuels existants entre ces collectivités et les centres téléphoniques de sécurité publique concernés.

Les appelants qui demandent des services de pompiers ou de secours dans la région de Yellowknife sont transférés au centre téléphonique de sécurité publique de Yellowknife pour le traitement des appels et le service de répartition.

Tous les autres appelants pour des services de pompiers et médicaux sont pris en charge par les répartiteurs du service 9-1-1 des TNO qui indiquent les soins appropriés avant l'arrivée des secours et les soins de maintien des fonctions vitales jusqu'à l'arrivée des premiers intervenants.

Services bilingues et services d'interprétation

Le service 9-1-1 des TNO fournit des services bilingues (français et anglais) et est relié à CANTALK pour les services d'interprétation en langues autochtones des TNO et en d'autres langues. Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, le service 9-1-1 des TNO a traité un appel en français et aucun appel dans les langues autochtones officielles des TNO.

Volume d'appels du service 9-1-1

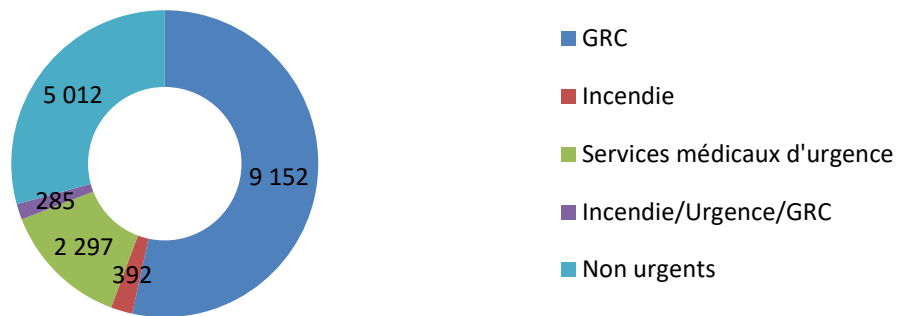
Pour l'exercice financier 2023-2024, le service 9-1-1 des TNO a reçu 17 238 appels, dont 12 126 ont été considérés comme urgents. En voici les détails :

- 13 % (2 297) concernaient des services médicaux d'urgence;
- 53 % (9 152) concernaient des services de police;
- 2 % (392) concernaient des services d'incendie ou de secours;
- 2 % (285) concernaient une combinaison de services;
- 29 % (5 102) concernaient des appels non urgents, y compris des raccrochages.

Dix appels supplémentaires ont été traités au nom de l'Organisation de gestion des urgences (OGU) et du Commissariat aux incendies (CI). Les employés du service 9-1-1 des TNO ont répondu au téléphone sur leur ligne téléphonique de service ouverte en tout temps pour recueillir les renseignements pertinents et les transmettre aux membres du personnel concernés.

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'appel
Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

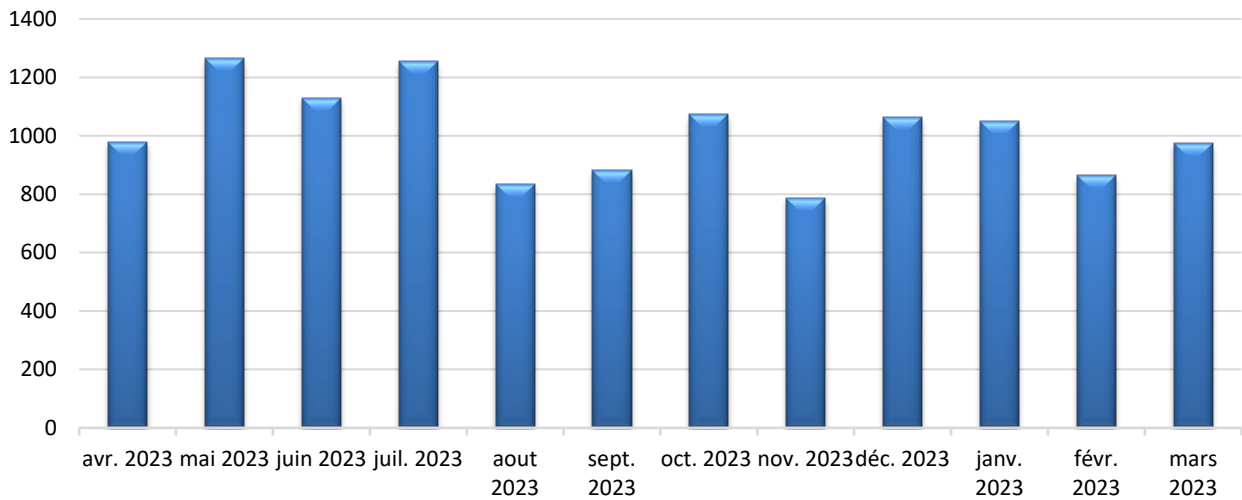


	Exercice financier 2023-2024
Services médicaux d'urgence	2 297
GRC	9 152
Incendie ou services de secours	392
Combinaison de services (incendie, services médicaux d'urgence et GRC)	285
Non urgent	5 102
Soutien pour l'OGU et le CI	10
Total des appels reçus	17 238

Volume d'appels par mois

Le graphique qui suit illustre le nombre total d'appels urgents au 9-1-1 reçus par mois lors de l'exercice financier 2023-2024.

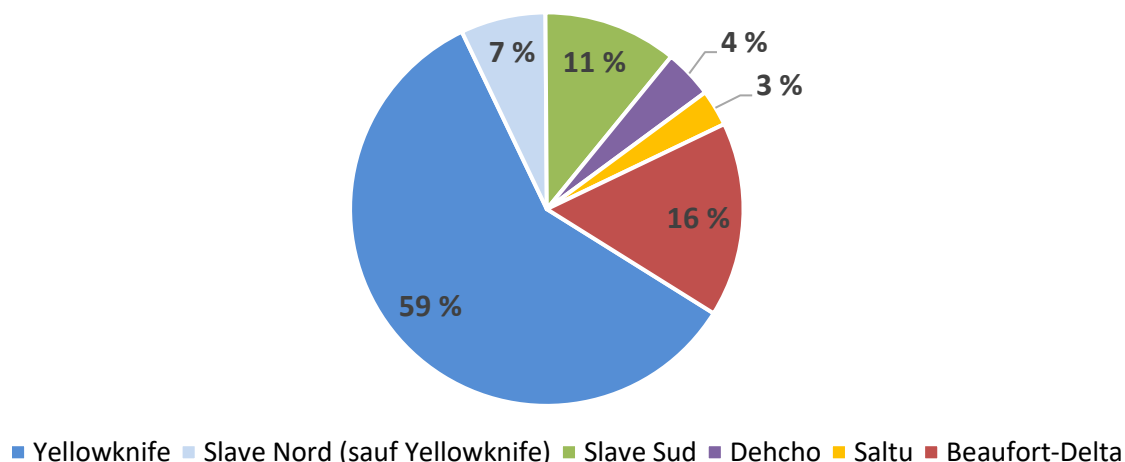
Nombre total d'appels au service 9-1-1 des TNO (Excluant les raccrochages)



Volume d'appels par région

Le graphique qui suit illustre la répartition régionale du nombre total d'appels urgents au 9-1-1 reçus lors de l'exercice financier 2023-2024. Pour des raisons d'illustration, les résultats pour la ville de Yellowknife ont été séparés de ceux de la région du Slave Nord afin de fournir davantage de détails, étant donné que plus de la moitié des appels au 9-1-1 durant l'exercice financier 2023-2024 provenaient de Yellowknife.

Total d'appels au service 9-1-1 par région (Excluant les raccrochages)

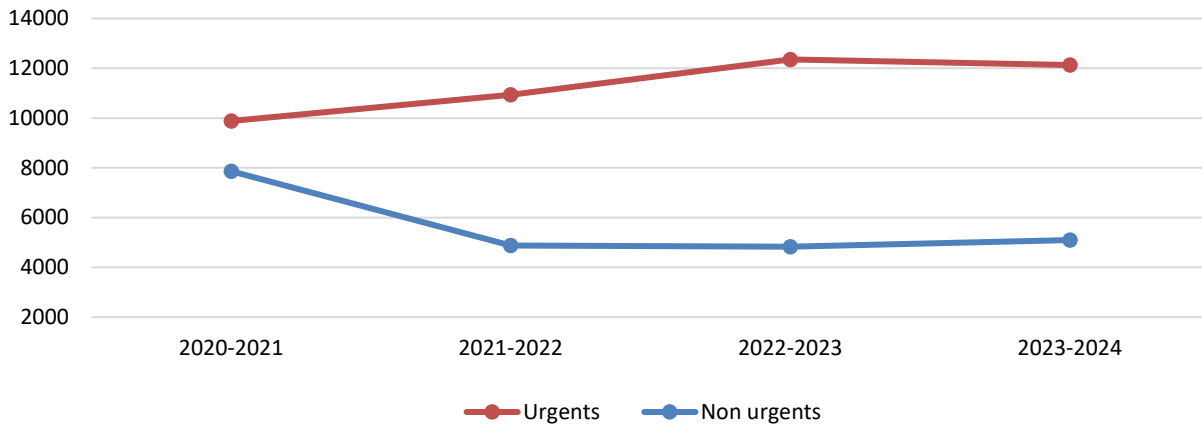


Tendances historiques

Le volume d'appels au service 9-1-1 des TNO est resté relativement stable au cours des quatre derniers exercices financiers (de 2020-2021 à 2023-2024), connaissant une légère augmentation globale. Le graphique qui suit illustre le nombre total d'appels urgents et non urgents pour chacun des exercices financiers de cette période.

On a enregistré une baisse significative des appels non urgents entre l'exercice financier de 2020-2021 et celui de 2021-2022. Ce nombre d'appels en chute s'est stabilisé depuis, ce qui est perçu comme une évolution positive. Cette tendance indique que les résidents se sont davantage habitués au programme 9-1-1, et qu'ils tendaient à moins composer le 9-1-1 pour des raisons qui dépassent la portée du service, au fur et à mesure que les répercussions de la pandémie de la COVID-19 s'estompaient. Les données révèlent que le public est plus informé et qu'il s'est bien adapté au système d'intervention d'urgence.

Nombre total d'appels au service 9-1-1 des TNO Comparaison sur 4 ans



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

Rendement financier

Le tableau ci-dessous présente un résumé du rendement financier du service 9-1-1 des TNO en 2023-2024, y compris le budget (budget principal des dépenses), les données réelles de 2023-2024 et les données réelles de 2022-2023 à des fins de comparaison.

Budget du programme 9-1-1	Budget principal des dépenses pour 2023-2024	Budget réel 2023- 2024	Budget réel 2023-2024
Catégorie des dépenses			
Rémunération et avantages sociaux	971 000	1 380 970	1 376 750
Autres dépenses	303 000	245 869	393 175
Amortissement de l'équipement	12 000	12 400	12 400
Total	1 286 000	1 639 239	1 782 325
Catégorie des revenus			
Prélèvement pour la réponse aux appels*	1 027 000	948 308	965 247

* Les droits de recouvrement des coûts portent le nom de « prélèvement pour la réponse aux appels » dans le budget principal des dépenses du GTNO.

Voici les principales catégories de dépenses et de revenus liées à l'exploitation du service 9-1-1 des TNO en 2023-2024 :

- **Rémunération et avantages sociaux :** Le financement du personnel de base du service 9-1-1 des TNO est destiné à un gestionnaire, un spécialiste du système et cinq répartiteurs à temps plein. Ces répartiteurs représentent le personnel minimum requis pour assurer la présence d'un seul répartiteur en tout temps.
- **Autres dépenses :** 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 incendies, les enregistreurs d'appels numériques et les applications d'interopérabilité des systèmes. Le service 9-1-1 des TNO fait également appel à un tiers pour la révision des appels à des fins d'assurance qualité, ce qui comprend des examens aléatoires de 20 % de tous les appels d'incendie et d'assistance médicale par semaine.
- **Prélèvement pour la réponse aux appels :** Un droit de recouvrement des coûts de 1,70 \$ par mois pour chaque abonné est en vigueur aux TNO, conformément à la Loi. Les revenus provenant des droits de recouvrement des coûts pour l'exercice 2023-2024 s'élevaient à 948 308,15 \$, soit un chiffre légèrement inférieur à celui de l'année dernière, ce qui s'explique par le fait que le nombre d'abonnés aux TNO est en deçà de l'estimation faite 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. Ce droit a été fixé pour les trois premières années d'exploitation. Cependant, ce droit passera de 1,70 \$ à 3 \$ le 1^{er} janvier 2025 afin de couvrir les coûts opérationnels réels du programme.

Faites saillants du service 9-1-1 des TNO

Feux de forêt de 2023

Le service 9-1-1 des TNO a continué de fonctionner sans arrêt tout au long de la saison des feux de forêt sans précédent de 2023, y compris lors de l'évacuation de la ville de Yellowknife, là où le CCU (le siège du service 9-1-1) est situé. Le service s'est empressé de coordonner et de mettre en œuvre un plan pour relocaliser ses activités à l'extérieur de la zone d'évacuation et assurer sa continuité. Les répartiteurs ont dû jongler sous pression entre leurs responsabilités familiales et professionnelles, effectuer des quarts de travail

Rapport annuel 2023-2024

prolongés pour couvrir l'absence de leurs collègues qui se rendaient au site d'évacuation ou le quittaient, et s'adapter à un nouveau système téléphonique et informatique dans un milieu de travail différent, faisant ainsi preuve d'une souplesse et d'une résilience incroyables.

Service 9-1-1 de base

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 utilise des outils de localisation d'urgence tels que RapidSOS qui identifie automatiquement les coordonnées de positionnement global de certains téléphones cellulaires lorsque l'on compose le 9-1-1. Toutefois, le service 9-1-1 des TNO compte toujours sur l'appelant pour fournir des renseignements sur son emplacement et les confirmer, ce qui peut être problématique dans de nombreux cas puisque les appelants peuvent ne pas connaître leur emplacement ou ne pas être en mesure de déterminer.

Le service 9-1-1 des TNO étudie actuellement la logistique nécessaire à la mise en œuvre du service B9-1-1+, qui offrirait aux usagers inscrits la possibilité de texter le 9-1-1. Ceci serait considéré comme une mise à niveau du logiciel de tél'imprimeur existant. L'échéancier de cette transition n'a pas encore été confirmé.

Service 9-1-1 de prochaine génération

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. Le service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) est 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. De plus, ce service permettra aux appelants d'interagir avec les centres d'appel 9-1-1 à l'aide de nouveaux moyens innovateurs comme la messagerie texte et la transmission de photos et de vidéos.

Plusieurs des provinces qui s’apprêtent à instaurer le service 9-1-1 PG utilisent actuellement le service 9-1-1 évolué (ou E9-1-1), qui transmet automatiquement aux centres téléphoniques de sécurité publique le numéro de téléphone de l’appelant et l’endroit où il se trouve. Dans ces régions, la transition d’un service à l’autre s’effectue plus facilement en raison de leur infrastructure E9-1-1 existante. Toutefois, aux TNO et dans les autres régions rurales qui utilisent encore le service 9-1-1 de base, la transition vers le service 9-1-1 PG présente des défis additionnels. L’immensité des TNO et l’isolement géographique complique la construction des infrastructures nécessaires aux capacités du service 9-1-1 PG. Pour le moment, aucun échéancier n’a été fixé pour passer du service 9-1-1 de base au service 9-1-1 PG aux TNO.

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 l’ensemble des collectivités du territoire. Le programme comprend des processus de contrôle de la qualité et d’amélioration continue du système pour s’assurer qu’il répond aux normes internationales et pour s’assurer que les services suivent le rythme des besoins changeants des résidents des TNO.

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.gov.nt.ca/fr