



# Northwest Territories 9-1-1

2022-2023 Annual Report



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

Kīspin ki nitawihtīn ē nīhīyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cree

Tłıchq yatı k'èè. Dı wegodı newq dè, gots'ō gonede.

Tłıchq

ʔerıhtł'ıs Dēne Sųlıné yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theʔą ʔat'e, nuwe ts'en yóltı.

Chipewyan

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

South Slavey

K'áhshó got'jne xədə k'é hederı ʔedjhtl'é yerıniwę nıde dúle.

North Slavey

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijáhch'uu zhit yinothan jı', diits'at ginohkhiı.

Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

Ċ<sup>b</sup>d<ı ııı<sup>ı</sup>bΔ<sup>c</sup> ʌ<ııJ&ı<sup>c</sup> Δı<sup>b</sup>ııı<sup>c</sup>ııı<sup>b</sup>ııı<sup>c</sup>, ııı<sup>c</sup>ııı<sup>c</sup>ııı<sup>c</sup> ııı<sup>c</sup>ııı<sup>c</sup>ııı<sup>c</sup>.

Inuktitut

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

Department of Municipal and Community Affairs: 867-767-9162 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 2022–2023 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, 2022 to March 31, 2023.



NWT 9-1-1 underwent steady operational improvements throughout 2022-23. Thanks to the hard work of staff, these improvements resulted in increased financial performance, updated standard operating procedures, and improved relationships with key stakeholders. Additional improvements are expected in the next fiscal year.

I would like to acknowledge and extend my gratitude to the numerous emergency service providers in the Northwest Territories who tirelessly strive to safeguard the well-being of residents and visitors. I am deeply appreciative of the collaborative efforts of our valued partners who collectively prioritize public safety in the Northwest Territories.

**The Honourable Shane Thompson  
Minister, Municipal and Community Affairs**

# Table of Contents

- Executive Summary..... 2
- Introduction ..... 3
- NWT 9-1-1 Service ..... 3
- 2022-2023 Operational Overview..... 4
  - NWT 9-1-1 Services* ..... 4
  - Bilingual and Interpretation Services* ..... 5
  - NWT 9-1-1 Call Volumes* ..... 5
  - Call Volumes by Month* ..... 6
- NWT 9-1-1 Operational Costs ..... 7
  - Financial Performance* ..... 7
- NWT 9-1-1 Service Highlights..... 8
  - Next Generation 9-1-1* ..... 8
- Conclusion..... 9
- Contact Information..... 9

## **Executive Summary**

For the 2022–2023 fiscal year, NWT 9-1-1 received 17,184 calls and processed 12,354 emergency calls: 14% (2,297) were for emergency medical services, 55% (9,439) were for policing services, 1% (223) were for fire/rescue services, 2% (395) were for combined services, and 28% (4,830) were non-emergent, including hang-ups.

The budget for the NWT 9-1-1 service was \$1.79 million and actual costs of providing NWT 9-1-1 services totalled \$1.78 million. The financial performance of NWT 9-1-1 has improved as the program matures and emerges from the COVID-19 pandemic. In 2022-23 the program also benefitted from \$541,000 in one-time funding which, combined with improved operational efficiencies, resulted in the first-ever operational surplus for NWT 9-1-1.

A key goal of NWT 9-1-1 is ensuring client/patient safety by providing evidence- and standards-based services that meet national standards. This is accomplished by 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 2022-2023 Annual Report* has been prepared in accordance with the Act. The report provides information on the fiscal year period of April 1, 2022 to March 31, 2023 and includes the following information required by the Act:

- The number of 9-1-1 calls received, detailing what language the call was provided in and the community or region the call was received from in each month.
- The total funds collected through a 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 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 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, reporting requirements, and cost recovery fees.

- *Emergency Communications Centre:* the Government of the Northwest Territories 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 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 note areas for improvement and target continuing education needs.
- *Public Awareness:* NWT 9-1-1 intends to implement a campaign for further public education on the program and services provided.

The key NWT 9-1-1 service components 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);
- 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 Royal Canadian Mounted Police (RCMP), and 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.

## **2022-2023 Operational Overview**

### ***NWT 9-1-1 Services***

Dialling 9-1-1 in the NWT connects callers to the ECC in Yellowknife. The ECC is the Primary Public Safety Answering Point (PSAP) for the NWT and is staffed 24/7 with certified medical and fire emergency dispatchers. 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 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 transferred to a secondary PSAP based out of Alberta for call processing and dispatch service, per existing contract agreements between the towns and PSAPs.

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

### ***Bilingual and Interpretation Services***

NWT 9-1-1 provides fully bilingual services in English and French and connects with CANTALK for interpretation services for NWT Indigenous and other languages. Between April 1, 2022 and March 31, 2023, NWT 9-1-1 processed 7 calls in French, and no calls in NWT official Indigenous languages.

### ***NWT 9-1-1 Call Volumes***

From April 1, 2022, to March 31, 2023, NWT 9-1-1 received 17,184 calls and processed 12,354 emergency calls: 14% (2,297) were for emergency medical services, 55% (9,439) were for policing services, 1% (223) were for fire/rescue services, 2% (395) were for combined services and 28% (4,830) were non-emergent, including hang-ups.

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, 2022 to March 31, 2023



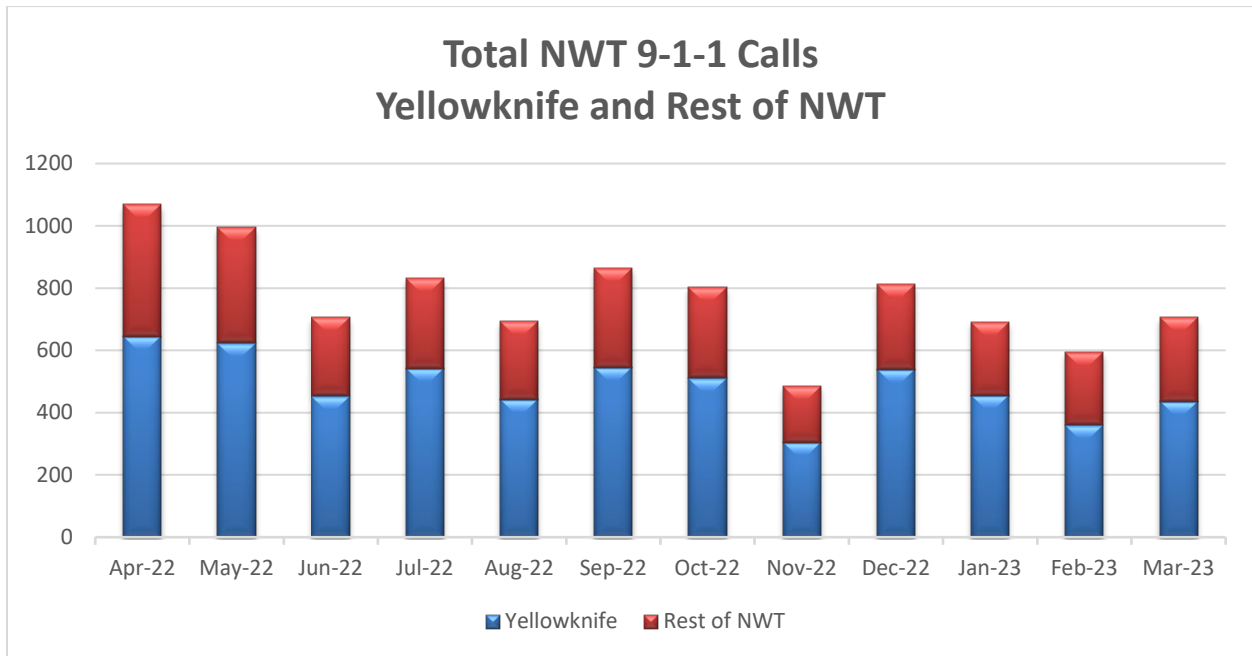
	2022–2023 Fiscal Year
Fire / Rescue Services	223
Emergency Medical Services	2,297
RCMP	9,439
Fire / Emergency Medical Services / RCMP Combination	395
Non-Emergent	4,830
<b>Total Inbound Calls</b>	<b>17,184</b>



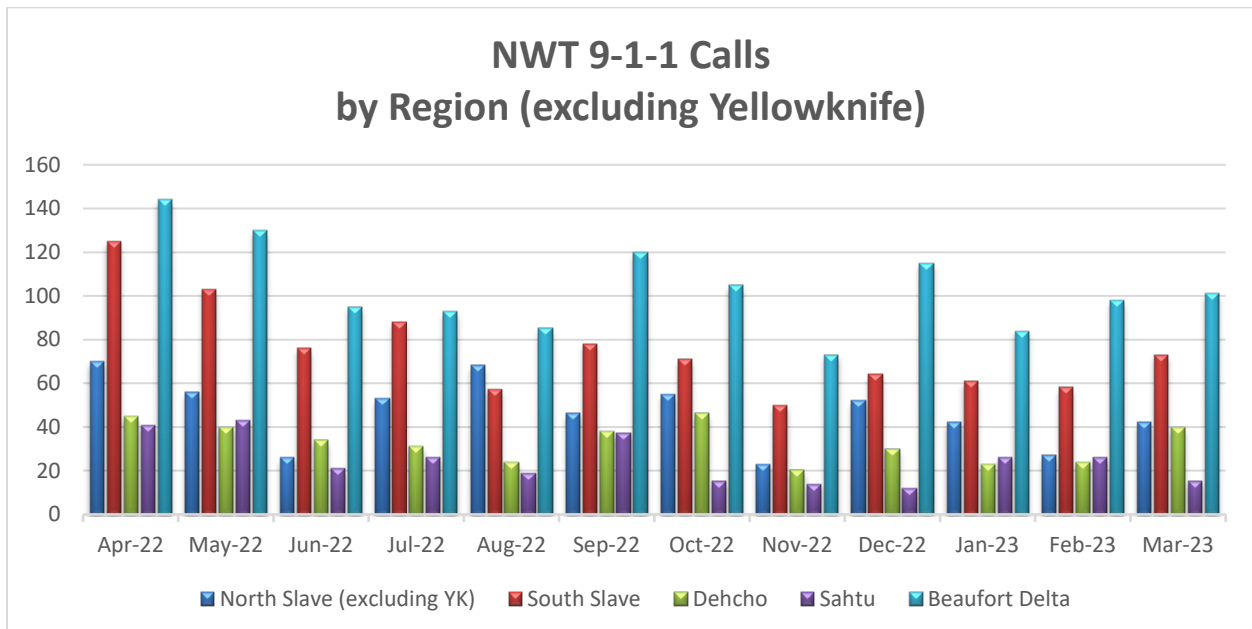
NWT 9-1-1 does not currently provide non-emergent call answer services for policing. Communities with municipal enforcement agencies continue to have local access to phone numbers. Community governments are not required to track or report the number of types of calls received outside 9-1-1 by community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



A regional breakdown excluding Yellowknife is also provided below.



# NWT 9-1-1 Operational Costs

## *Financial Performance*

The table below provides a summary of the financial performance of NWT 9-1-1 in 2022-23, including the budget (Main Estimates), 2022-23 actuals, and 2021-22 actuals for comparison.

9-1-1 Program Budget	2022-2023 Main Estimates	2022-2023 Actuals	2021-2022 Actuals
<b>Expenditure Category</b>			
Compensation and Benefits	1,478,000	1,376,750	1,465,195
Other Expenses	303,000	393,175	500,163
Equipment Amortization	12,400	12,400	12,400
<b>Total</b>	<b>1,793,400</b>	<b>1,782,325</b>	<b>1,978,059</b>
<b>Revenue Category</b>			
Call Answer Levy	1,027,000	965,247	930,373

Expenditure and revenue categories related to the operation of the NWT 9-1-1 service in 2022-2023 include:

- Compensation and Benefits:** NWT 9-1-1 core staff funding is for one manager, one system specialist, and five full-time dispatchers. Five full-time dispatchers are the minimum required to provide a single dispatcher 24 hours a day, seven days a week. Additional expenses come from situations requiring coverage for staff leave, training of new staff, and situations where a shift requires double-staffing.
- 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, public alerting digital call loggers and system interoperability applications. Additionally, 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.
- Call Answer Levy:** A cost recovery fee of \$1.70 a month for each subscriber is in effect in the NWT, per the *Northwest Territories 9-1-1 Act*. This fee was fixed for the first three years of operation. The cost recovery fee revenue for 2022-23 was \$965,247 which is up slightly from the previous year but reflects 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.

NWT 9-1-1 launched in November 2019. Initial budget estimates did not have the benefit of actual operational experience for validation. The COVID-19 pandemic put additional stresses on the program resulting in financial pressures for the first few years of operation. However, the financial performance of NWT 9-1-1 has improved as the program matures. Operational savings from previous years were experienced in 2022-23 from:

- Reduction of employee sick leave, including the elimination of mandatory COVID isolation;
- Improved scheduling practices; and
- Contract optimization.

It is important to note that the budget for 2022-23 benefitted from an additional \$541,000 in one-time funding to address structural deficits in the program and COVID-19 related stresses. This additional funding, combined with the above-mentioned operational improvements, resulted in an \$11,000 surplus in 2022-23.

## **NWT 9-1-1 Service Highlights**

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

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 so they are ready to provide NG 9-1-1 voice and text messaging services in the future. This also means that Public Safety Answering Points, like NWT 9-1-1, will need to be ready to receive NG 9-1-1 calls or 9-1-1 call transfers.

The move to NG 9-1-1 will occur gradually in the coming years. NWT 9-1-1 remains committed to working with Northwestel to facilitate this transition.

## 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 system improvement processes to ensure the program meets national standards, and there is a continuous effort towards program development to ensure 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](mailto:Public_Safety@gov.nt.ca)  
**Website:** [www.maca.nt.ca](http://www.maca.nt.ca)



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

Rapport annuel 2022-2023

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

Kĩspin ki nitawih̄tĩn ē nĩhĩyawihk ōma ācimōwin, tipwāsĩnān.  
Cri

Tłıchq̄ yatı k'èè. Dı wegodı newq̄ dè, gots'ō gonede.  
Tłıchq̄

ʔerih̄t'ıs Dēne Sųłĩné yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theʔą ʔat'e, nuwe ts'ēn yółtı.  
Chipewyan

Edı gondı dehgáh got'ıe zhatıé k'éé edat'éh enahddhę nıde naxets'é edahıı.  
Esclave du Sud

K'áhshó got'ıne xədə k'é hederı ʔedıhtı'é yerıniwę nıde dúle.  
Esclave du Nord

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijáhch'uu zhit yinothan jı', diits'at ginohkhii.  
Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqłuta.  
Inuvialuktun

Ċ<sup>b</sup>d<ııı<sup>sb</sup>Δ<sup>c</sup> ΛıLJΔı<sup>c</sup> Δı<sup>b</sup>ııı<sup>c</sup>ı<sup>sb</sup>ıLııı<sup>b</sup>, ı<sup>c</sup>ı<sup>c</sup>ıı<sup>c</sup>ı<sup>c</sup> ı<sup>b</sup>ıı<sup>c</sup>ıı<sup>c</sup>ıı<sup>c</sup>.  
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 2022-2023, 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<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

Le service 9-1-1 des TNO a fait l'objet d'améliorations opérationnelles régulières tout au long de l'année 2022-2023. Grâce au travail acharné du personnel, ces améliorations ont permis d'accroître le rendement financier, de mettre à jour les procédures opérationnelles normalisées et d'améliorer les relations avec les principaux intervenants. D'autres améliorations sont attendues au cours du prochain exercice.

Je tiens à remercier les nombreux fournisseurs de services d'urgence des Territoires du Nord-Ouest qui s'efforcent sans relâche de protéger les résidents et les visiteurs. Je suis profondément reconnaissant des efforts de collaboration de nos précieux partenaires qui, collectivement, font de la sécurité publique une priorité aux Territoires du Nord-Ouest.



**Shane Thompson**

**Ministre des Affaires municipales et communautaires**

# Table des matières

Sommaire .....	2
Présentation.....	3
Service 9-1-1 des TNO.....	3
Aperçu des opérations 2022-2023.....	5
<i>Services du système 9-1-1 des TNO</i> .....	5
<i>Services bilingues et services d'interprétation</i> .....	5
<i>Volume d'appels du service 9-1-1</i> .....	6
<i>Volume d'appels par mois</i> .....	7
Coûts d'exploitation du service 9-1-1 des TNO .....	8
<i>Rendement financier</i> .....	8
Faites saillants du service 9-1-1 des TNO.....	9
<i>Service 9-1-1 de prochaine génération</i> .....	9
Conclusion.....	10
Coordonnées.....	10



## Sommaire

Pour l'exercice 2022-2023, le service 9-1-1 des TNO a reçu 17 184 appels et traité 12 354 appels d'urgence : 14 % (2 297) concernaient des services médicaux d'urgence, 55 % (9 439) des services de police, 1 % (223) des services d'incendie ou de secours, 2 % (395) une combinaison de services, et 28 % (4 830) des appels non urgents, y compris des raccrochages.

Le budget du service 9-1-1 des TNO était de 1,79 million de dollars, et le coût réel de la prestation des services 9-1-1 des TNO a atteint 1,78 million de dollars. Le rendement financier du service 9-1-1 s'est amélioré au fur et à mesure que le programme mûrissait au sortir de la pandémie de COVID-19. En 2022-2023, le programme a également bénéficié d'un financement ponctuel de 541 000 dollars qui, combiné à une meilleure efficacité opérationnelle, a permis de dégager le tout premier excédent opérationnel pour les TNO.

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 qui respectent les normes nationales. Pour y parvenir, il faut s'assurer 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 officiers pompiers et un directeur médical sont en place.

# 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 le 4 novembre 2019.

Le *Rapport annuel du Service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest* pour l'exercice financier 2022-2023 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<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 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;
- Tous les fonds recueillis grâce au recouvrement 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 est de fournir des services de communication 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. Objectifs du service :

- Fournir aux personnes qui appellent le 9-1-1 des instructions 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 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, 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 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.
- *Évaluation et amélioration* : 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.
- *Sensibilisation du public* : Le service 9-1-1 des TNO a l'intention de mettre en œuvre une campagne de sensibilisation des résidents au 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 Gendarmerie royale du Canada (GRC), et rester 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 des 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 2022-2023**

## ***Services du système 9-1-1 des TNO***

En composant le 9-1-1 aux TNO, les appelants sont mis en relation avec le Centre des communications d'urgence (CCU) à Yellowknife. Le CCU est le principal centre téléphonique de sécurité publique pour les TNO. Il est doté de personnel en tout temps, composé de répartiteurs 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 les collectivités et les centres téléphoniques de sécurité publique.

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***

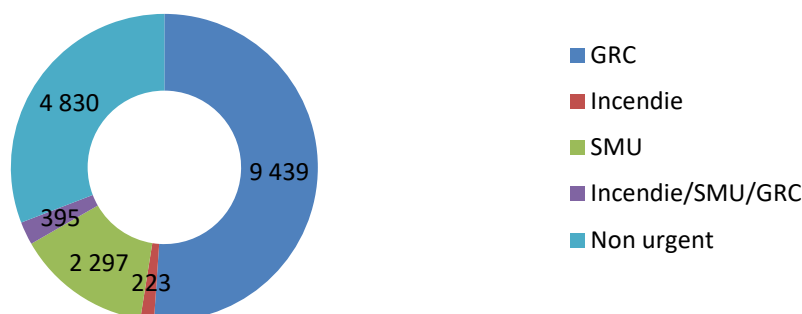
Le service 9-1-1 des TNO fournit des services entièrement bilingues (français et anglais) et est relié à CANTALK pour les services d'interprétation en langues autochtones des TNO et en d'autres langues. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023, le service 9-1-1 des TNO a traité 7 appels en français, et aucun appel dans les langues autochtones officielles des TNO.

## Volume d'appels du service 9-1-1

Pendant l'exercice du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, le service 9-1-1 des TNO a reçu 17 184 appels et traité 12 354 appels d'urgence : 14 % (2 297) concernaient des services médicaux d'urgence, 55 % (9 439) des services de police, 1 % (223) des services d'incendie ou de secours, 2 % (395) une combinaison de services, et 28 % (4 830) 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 2023

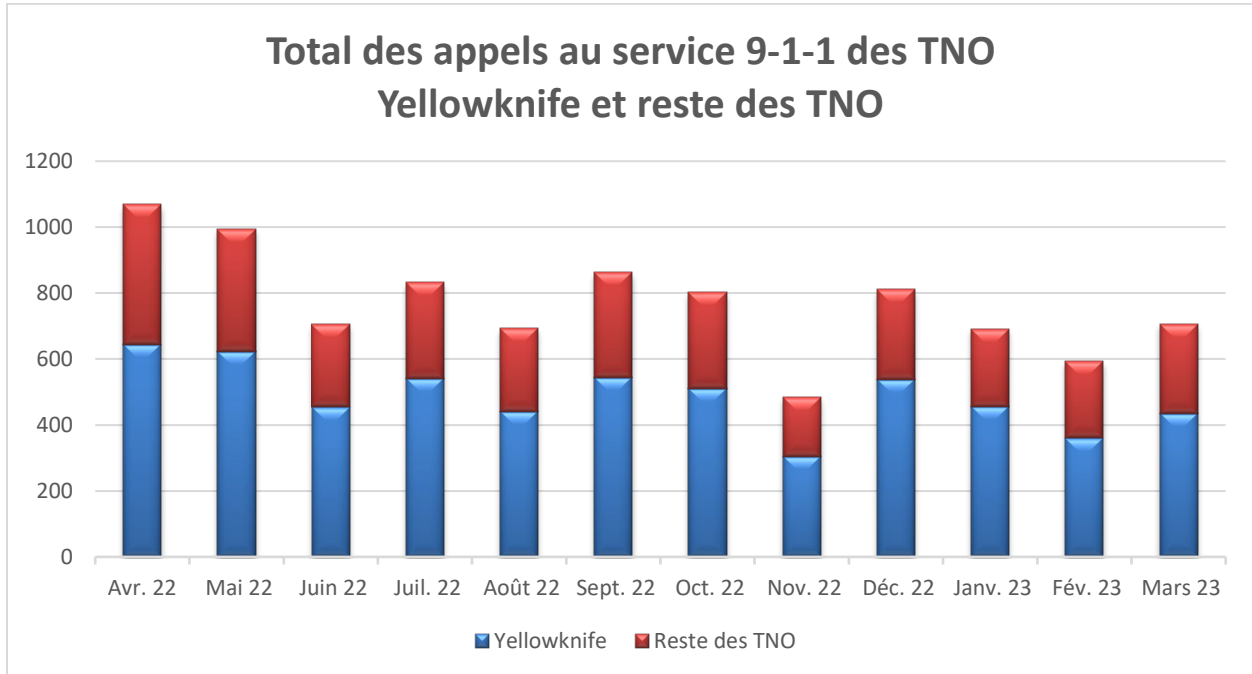


	Exercice 2022–2023
Incendie ou services de secours	223
Services médicaux d'urgence	2 297
GRC	9 439
Combinaison de services (incendie, services médicaux d'urgence et GRC)	395
Non urgent	4 830
<b>Total des appels reçus</b>	<b>17 184</b>

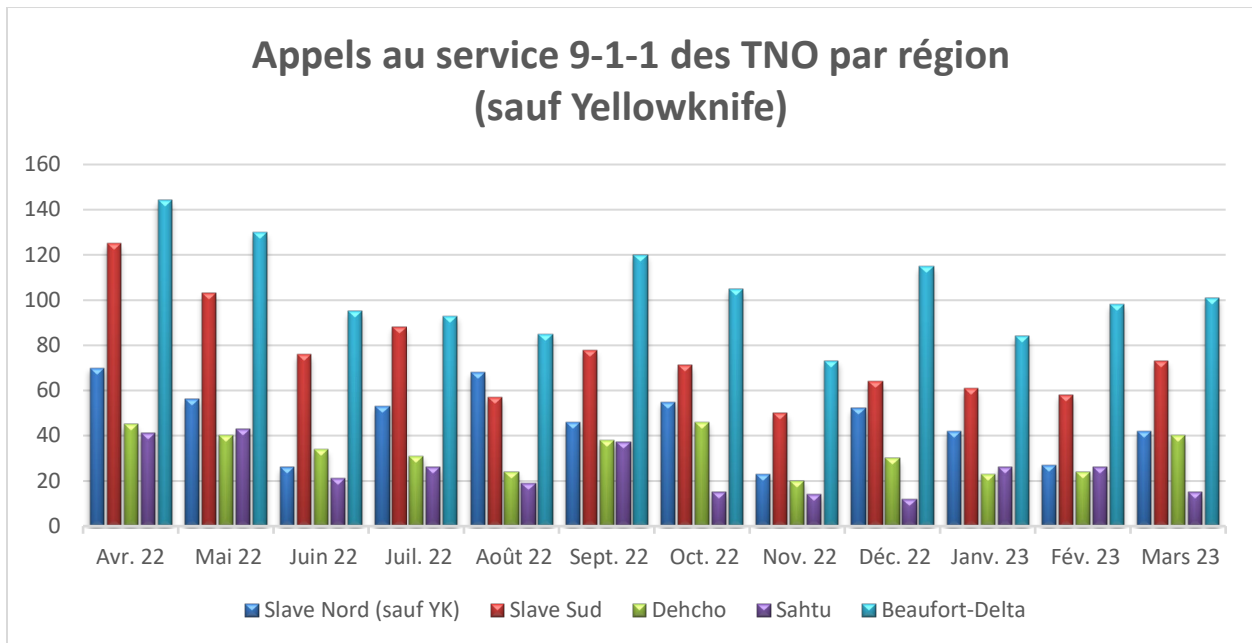
Le service 9-1-1 des TNO ne fournit pas de services de réponse aux appels non urgents pour les services de police actuellement. Les collectivités dotées d'une police municipale continuent d'avoir un accès local aux numéros de téléphone. Les administrations communautaires ne sont pas tenues de suivre 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.

## Volume 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 ci-dessous.



# 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 2022-2023, y compris le budget (budget principal des dépenses), les données réelles de 2022-2023 et les données réelles de 2021-2022 à des fins de comparaison.

<b>Budget du programme 9-1-1</b>	<b>Budget principal des dépenses 2022-2023</b>	<b>Budget réel 2022-2023</b>	<b>Budget réel 2021-2022</b>
<b>Catégorie de dépense</b>			
Rémunération et avantages sociaux	1 478 000	1 376 750	1 465 195
Autres charges	303 000	393 175	500 163
Amortissement de l'équipement	12 400	12 400	12 400
<b>Total</b>	<b>1 793 400</b>	<b>1 782 325</b>	<b>1 978 059</b>
<b>Catégorie des revenus</b>			
Prélèvement pour la réponse aux appels	1 027 000	965 247	930 373

Les principales catégories de dépenses liées à l'exploitation du service 9-1-1 des TNO en 2022-2023 sont :

- **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. Cinq répartiteurs à temps plein représentent le minimum requis pour assurer la présence d'un seul répartiteur en tout temps. Les dépenses supplémentaires sont liées à la couverture des congés du personnel, à la formation du nouveau personnel et aux situations où une équipe doit être doublée.
- **Autres charges :** 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 médical, l'assistance et le protocole incendie, l'alerte publique, les enregistreurs d'appels numériques et les applications d'interopérabilité des systèmes. De plus, 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.

- **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 sur le service d'urgence 911 des Territoires du Nord-Ouest*. Ce droit a été fixé pour les trois premières années d'exploitation. Les revenus provenant des droits de recouvrement des coûts pour l'exercice 2022-2023 s'élevaient à 965 247\$, ce qui représente un nombre d'abonnés des TNO légèrement supérieur à l'année dernière, mais 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.

Le service 9-1-1 des TNO a été lancé en novembre 2019. Les estimations budgétaires initiales n'ont pas pu être validées par l'expérience opérationnelle réelle. La pandémie de COVID-19 a exercé une pression supplémentaire sur le programme, ce qui a entraîné des difficultés financières au cours des premières années de fonctionnement. Cependant, le rendement financier du service 9-1-1 des TNO s'est amélioré au fur et à mesure que le programme a gagné en maturité. Les économies opérationnelles des années précédentes ont été réalisées en 2022-2023 à partir des éléments suivants :

- Diminution des congés de maladie des employés, y compris l'élimination de l'isolement obligatoire en lien avec la COVID-19;
- Meilleure planification des horaires;
- Optimisation des contrats.

Il est important de noter que le budget 2022-2023 a bénéficié d'un financement ponctuel supplémentaire de 541 000 dollars pour faire face aux déficits structurels du programme et aux tensions liées à la COVID-19. Ce financement supplémentaire, combiné aux améliorations opérationnelles précitées, a permis de dégager un excédent de 11 000 dollars en 2022-2023.

## Faites saillants du service 9-1-1 des TNO

### *Service 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 utilise des outils de localisation d'urgence tels que RapidSOS qui identifie automatiquement les coordonnées de positionnement global d'un téléphone cellulaire 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, 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 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. 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. 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 passage au service 9-1-1 PG se fera progressivement au cours des prochaines années. Le service 9-1-1 des TNO s'engage à collaborer avec Northwestel pour faciliter cette transition.

## 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 du système pour s'assurer qu'il réponde aux normes nationales. 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.

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<sup>e</sup> Avenue, bureau 600  
Yellowknife NT X1A 3S9  
**Téléphone** : 867-767-9161  
**Courriel** : [Public\\_Safety@gov.nt.ca](mailto:Public_Safety@gov.nt.ca)  
**Site Web** : [www.maca.nt.ca/fr](http://www.maca.nt.ca/fr)