



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 hederi ɿedjhtl'é yeriniwé ni dé dule.

Dene Kadá

ɻerihɻ'is Dene Sųliné yati t'a huts'elkér xa beyáyatı theɂą ɻat'e, nuwe ts'ën yólti.
Dene Sųliné

Edi gondı dehgáh got'je zhatié k'éé edat'eh enahddhé nide naxets'é edahtí.
Dene Zhatié

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijahch'uun zhit yinohthan jii', diits'at ginohkhii.
Dinjii Zhu' Ginjik

**Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.
Inuvialuktun**

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.
Inuinnaqtun

kīspin ki nitawihtin ē nīhiyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.
nēhiyawēwin

Tł̄jchö yati k'èè. Dı wegodı newo dè, gots'o gonede.
Tł̄jchö

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 Ténois, 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.....	9
Rendement financier	9
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.....	12
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 raccrochages. 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

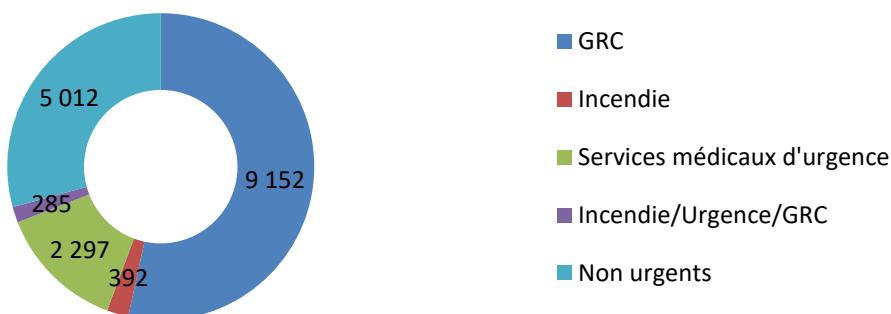
Pour l'exercice financier 2023-2024, le service 9-1-1 des TNO a reçu 17 238 appels, dont 12 126 ont été considérés comme urgents. En voici les détails :

- 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

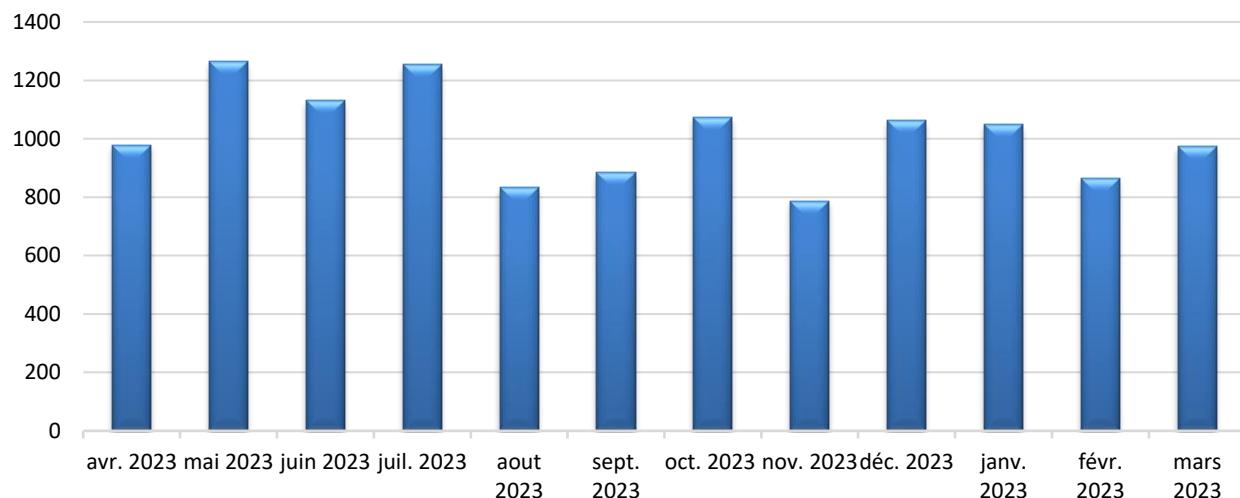


	Exercice financier 2023-2024
Services médicaux d'urgence	2 297
GRC	9 152
Incendie ou services de secours	392
Combinaison de services (incendie, services médicaux d'urgence et GRC)	285
Non urgent	5 102
Soutien pour l'OGU et le CI	10
Total des appels reçus	17 238

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.

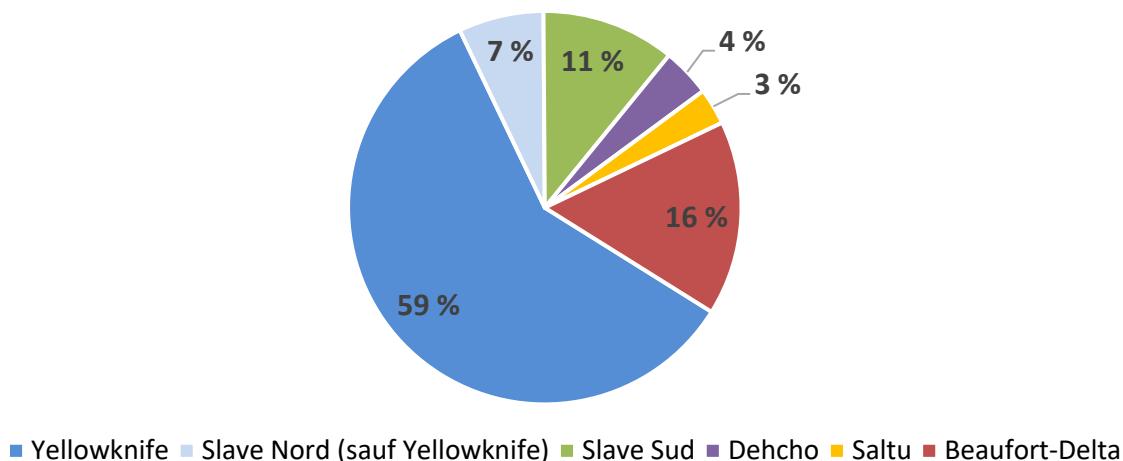
Nombre total d'appels au service 9-1-1 des TNO (Excluant les raccrochages)



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.

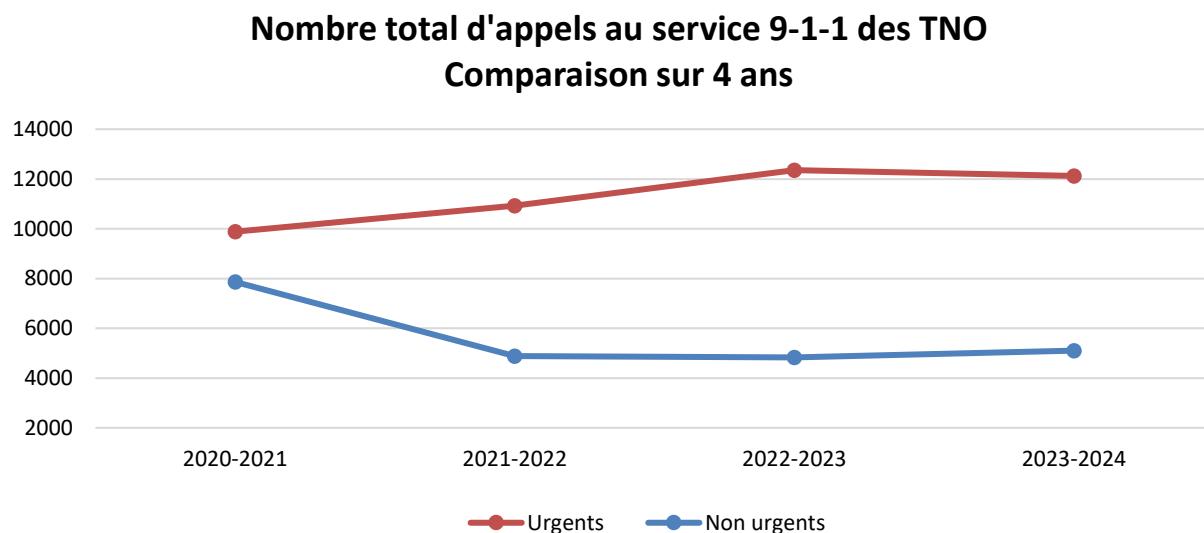
Total d'appels au service 9-1-1 par région (Excluant les raccrochages)



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.



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 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 téléimprimeur 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.

Coordinnées

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