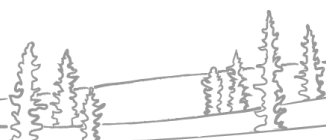




SERVICE 9-1-1 DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Rapport annuel 2024-2025

Gouvernement des
Territoires du Nord-Ouest



An English version of this document is available.

kīspin ki nitawih̄tīn ē nīhīyawih̄k ōma ācimōwin, tipwāsinān.
Cree

Tłıchq̄ yatı k'èè. Dı wegodi newq̄ dè, gots'ō gonedè.
Version en Tłıchq̄

ʔerih̄t'ís Dēne Sų́líné yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theʔą ʔat'e, nuwe ts'ēn yóltı.
Chipewyan

Edı gondı dehgháh got'je zhatıé k'éé edat'éh enahddhę nıde naxets'é edahí.
Dene Zhatıé (Esclave du Sud)

K'áhshó got'jne xədə k'é hederı ʔedjhtl'é yerınwę nıde dúle.
(Esclave du Nord)

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

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.
Inuvialuktun

Ć'ᑔᑕ ᑎᑎᑦᑲᑕ ᐱᑦᐱᑕᑦ ᐃᑔᑦᑕᑦᑲᑦᐱᑦᐱᑦ, ᐃᑦᑦᑦᑦᑦᑦᑦᑦᑦᑦ.
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 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest pour l'exercice 2024-2025, conformément à la *Loi sur le service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest*. Ce rapport fournit une vue d'ensemble des aspects liés aux opérations, aux finances et au rendement du service 9-1-1 du territoire pour la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

En novembre 2024, le service 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest (TNO) a fêté ses cinq ans. Cette étape a été l'occasion de réfléchir au chemin parcouru par le programme pour soutenir la sécurité publique sur l'ensemble du territoire. Au cours des cinq dernières années, le service 9-1-1 des TNO est devenu un service de confiance à l'échelle du territoire. Il aide les résidents et les visiteurs à obtenir une aide d'urgence lorsqu'ils en ont le plus besoin.



Tout au long de l'exercice 2024-2025, le programme a continué à se concentrer sur l'amélioration des services, sur la préparation opérationnelle et sur la modernisation des infrastructures essentielles. Nous avons commencé à travailler sur un important projet d'investissement en vue de la mise en œuvre, d'ici 2027, de systèmes téléphoniques et d'un nouveau système de répartition assistée par ordinateur (9-1-1 PG). Ces investissements constitueraient un élément clé de la préparation des TNO à la transition nationale vers les services 9-1-1 de prochaine génération.

Je tiens à remercier sincèrement l'équipe 9-1-1 des TNO pour son dévouement et son professionnalisme. Leur travail permet aux résidents des 33 collectivités d'avoir accès à des services d'urgence vitaux. Je reconnais et salue les efforts de nos partenaires des services d'urgence, qui interviennent chaque jour pour protéger la santé et la sécurité de la population des TNO.

Ensemble, nous continuons à mettre en place un service de communication d'urgence solide, fiable et réactif pour le territoire.

L'honorable Vince McKay
Ministre des Affaires municipales et communautaires

Table des matières

Sommaire	2
Introduction	3
Service 9-1-1 des TNO	3
Aperçu des opérations 2024-2025	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
<i>Volume d'appels par mois</i>	8
<i>Volume d'appels par région</i>	8
<i>Tendances historiques</i>	9
<i>Appels non urgents et non enregistrés au 9-1-1</i>	10
Coûts d'exploitation du service 9-1-1 des TNO	11
<i>Rendement financier</i>	11
Faites saillants du service 9-1-1 des TNO	12
<i>Cinq ans de service</i>	12
<i>Services 9-1-1 de prochaine génération et mises à jour technologiques</i>	13
Conclusion	13
Coordonnées	14

Sommaire

Au cours de l'exercice 2024-2025, le service 9-1-1 des TNO a reçu un total de 16 916 appels, dont 12 039 ont été classés comme urgents. Voici la répartition des appels d'urgence :

- 15 % (2 527) concernaient des services médicaux d'urgence;
- 52 % (8 870) concernaient des services de police;
- 2 % (361) concernaient des services d'incendie ou de secours;
- 2 % (281) concernaient une combinaison de services;
- 29 % (4 857) étaient des appels non urgents, notamment des appels interrompus par l'appelant.

Les appels non urgents, notamment les appels interrompus par l'appelant, les demandes de renseignements généraux et les autres appels ne nécessitant pas d'intervention d'urgence, représentaient 29 % (4 857) du total des appels. De plus, le service 9-1-1 des TNO a soutenu l'Organisation de gestion des urgences (OGU) et le Commissariat aux incendies (CI) en traitant 20 appels au moyen de la ligne téléphonique de service ouverte en tout temps.

Le service 9-1-1 des TNO a fonctionné avec un budget de 1,6 million de dollars, mais les coûts réels ont légèrement dépassé 1,8 million de dollars, en partie à cause de l'augmentation des dépenses d'exploitation et de personnel. Les recettes provenant des droits de recouvrement des coûts (prélèvement pour la réponse aux appels) s'élevaient à 1 029 980 dollars pour l'exercice financier. Les droits de recouvrement des coûts sont passés de 1,70 \$ à 3,00 \$ par abonné et par mois le 1^{er} janvier 2025, afin de mieux s'aligner sur les coûts réels du programme.

Maintenant dans sa cinquième année de service, le 9-1-1 des TNO est toujours déterminé à assurer un traitement sûr, rapide et efficace des appels d'urgence, selon des protocoles internationalement reconnus et fondés sur des preuves. En étroite collaboration avec les fournisseurs locaux de services d'urgence et sous la supervision d'un directeur médical sous contrat, le programme continue de fournir des services de communication d'urgence de haute qualité et financièrement responsables aux TNO.

Introduction

La *Loi sur le service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest* a été adoptée par l'Assemblée législative en mai 2019, et le service 9-1-1 des TNO a été officiellement lancé en novembre 2019. L'exercice 2024-2025 était la cinquième année complète de fonctionnement du service 9-1-1 des TNO, qui continue d'assurer un appui indispensable aux résidents et aux services d'urgence dans les 33 collectivités du territoire et ailleurs entre elles.

Ce rapport annuel a été préparé conformément à la *Loi sur le service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest* et à son règlement connexe. Il donne un aperçu des résultats et de l'activité du programme du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Vous trouverez ci-dessous les éléments compris dans ce rapport.

Données relatives aux appels, notamment :

- Le nombre total d'appels 9-1-1 reçus
- Les appels passés dans les langues officielles des TNO
- Les volumes d'appels mensuels
- La répartition des appels selon les collectivités et les régions

Des données financières, y compris :

- Le total des recettes perçues au moyen des droits de recouvrement des coûts (prélèvement pour la réponse aux appels)
- La répartition des dépenses opérationnelles

Données sur les résultats du service, notamment :

- Les chiffres clés
- Les progrès importants
- Les initiatives en cours en matière d'assurance qualité, de formation et de modernisation des systèmes

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 intervenants 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.

Maintenant dans sa cinquième année complète de fonctionnement, le service 9-1-1 des TNO continue d'évoluer en fonction des besoins en matière de sécurité publique et des priorités du gouvernement des TNO (GTNO). Voici les objectifs du service :

- Traiter les appels rapidement et sur la base de données probantes, en fournissant notamment des instructions avant l'arrivée des secours, une assistance médicale téléphonique d'urgence et des consignes après l'envoi des intervenants afin d'assurer la sécurité de l'appelant et la préparation des intervenants.
- Coordonner les interventions d'urgence en traitant et en transmettant les appels aux organismes compétents.
- Assurer la fiabilité des infrastructures du service 9-1-1 sur l'ensemble du territoire en communiquant et en collaborant avec les fournisseurs de services de télécommunications pour maintenir les réseaux, les équipements et les bases de données opérationnelles.
- Faire mieux connaître le service 9-1-1 au public et en promouvoir le bon usage au moyen de campagnes d'information et de sensibilisation.
- Veiller à ce que les services soient accessibles, financièrement responsables et équitables dans toutes les régions et pour toutes les populations.

Principaux éléments du service 9-1-1 des TNO

La prestation et l'amélioration continue du service 9-1-1 des TNO reposent sur plusieurs éléments essentiels :

- La loi : La *Loi sur le service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest* établit le cadre du service, notamment les rôles, les exigences de participation pour les entreprises de services de télécommunications et les services d'urgence, les droits de recouvrement des coûts et les obligations de production de rapports.
- Centre des communications d'urgence (CCU) : Le CCU répond aux normes nationales en matière d'infrastructures essentielles et sert de centre opérationnel pour le service 9-1-1 des TNO.
- Technologie : Le service 9-1-1 des TNO travaille activement à la modernisation d'un nouveau système de répartition assistée par ordinateur (RAO) et d'un système téléphonique. Ces améliorations permettraient de renforcer l'efficacité du traitement des appels, d'optimiser la coordination des réponses et de garantir la fiabilité et l'évolutivité du système pour les besoins futurs.
- Évaluation et amélioration continue : Les examens hebdomadaires d'assurance qualité effectués par des tiers couvrent 20 % de l'ensemble des appels transmis au service des pompiers et aux services médicaux, fournissant ainsi des données pour la formation continue du personnel et l'amélioration des services.

Principaux services fournis par le service 9-1-1 des TNO

Le service 9-1-1 des TNO fournit toute une gamme de services de communication d'urgence, notamment :

- Gestion des appels d'urgence pour la police, les pompiers et les services médicaux lorsque la santé, la sécurité, des biens ou des vies sont en danger immédiat.
- Instructions données pour le maintien des fonctions vitales en cas d'urgence médicale et d'incendie avant l'arrivée des secours et jusqu'à leur arrivée sur les lieux (p. ex. RCR, accouchement, étouffement, auto-évacuation).
- Triage des appels et coordination avec les services des pompiers, et les services de secours et d'ambulance de la collectivité.
- Transfert supervisé d'appel à la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et transmission continue d'instructions de maintien des fonctions vitales, si nécessaire.
- Prestation de services multilingues en anglais et en français.
- Services d'interprétation pour les 11 langues officielles des TNO et pour plus de 200 autres langues au moyen de CanTalk.
- Technologies de communication par téléimprimeur (TTY) pour les appelants souffrant de troubles de l'audition ou de la parole.

Aperçu des opérations 2024-2025

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 de Yellowknife, qui est le principal centre d'appel de la sécurité publique (CASP) du territoire. Le CCU fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et son personnel est composé de répartiteurs d'urgence bilingues qui sont certifiés pour les urgences médicales et les incendies.

Lorsqu'ils reçoivent un appel, les répartiteurs demandent aux appelants de préciser le service requis (police, pompiers ou ambulance), le lieu de l'urgence et le numéro de téléphone à partir duquel ils appellent.

- Les appels pour les services de police sont transférés à la GRC en cas de besoin.
- Les appels pour les services de pompiers ou de sauvetage provenant de la ville de Hay River et de la ville d'Inuvik sont transférés à des CASP secondaires situés en Alberta pour traitement et répartition, sur la base d'accords existants avec ces municipalités.
- Les appels pour les services de pompiers ou de sauvetage provenant de la région de Yellowknife sont transférés au CASP de la ville de Yellowknife pour traitement et répartition.

Tous les autres appels pour les services de pompiers et pour les services médicaux sont pris en charge par les répartiteurs du service 9-1-1 des TNO qui préviennent les premiers intervenants,

transmettent des instructions de soins avant l'arrivée des secours et des instructions pour le maintien des fonctions vitales jusqu'à l'arrivée des premiers intervenants.

Services bilingues et services d'interprétation

Le service 9-1-1 des TNO offre un service bilingue en anglais et en français afin d'assurer une communication efficace sur l'ensemble du territoire. De plus, grâce au service d'interprétation CanTalk, le service 9-1-1 des TNO peut communiquer avec les appelants dans n'importe quelle langue autochtone officielle des TNO, ainsi que dans plus de 200 autres langues.

Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, le service 9-1-1 des TNO a traité quatre appels en français et aucun appel dans les langues autochtones officielles des TNO. Des services d'interprétation ont également été utilisés pour quelques appels dans des langues non officielles, notamment l'ukrainien et le russe.

Le service 9-1-1 des TNO s'engage à assurer des communications d'urgence accessibles et respectueuses des différentes cultures. Bien qu'aucun appel en langue autochtone n'ait été enregistré au cours de l'exercice financier, le service continue de surveiller la demande et de maintenir sa capacité à prendre en charge toutes les langues officielles et les divers besoins de communication sur l'ensemble du territoire.

Volume d'appels du service 9-1-1

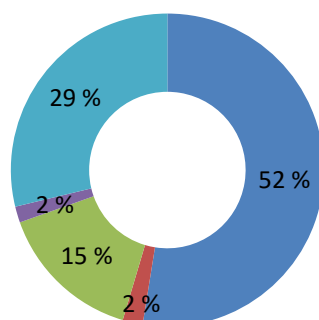
Au cours de l'exercice 2024-2025, le service 9-1-1 des TNO a reçu un total de 16 916 appels, dont 12 039 ont été classés comme urgents. Au total, 29 % (4 857) étaient des appels non urgents, notamment des appels interrompus par l'appelant.

Il y a eu 20 appels pour soutenir l'OGU et le CI. Le personnel du service 9-1-1 des TNO a répondu à ces appels au moyen de sa ligne téléphonique de service ouverte en tout temps pour recueillir les informations pertinentes et les transmettre au personnel approprié.

La classification « non-urgence » comprend les demandes d'informations générales, les demandes diverses et les appels interrompus par l'appelant. Sauf en cas de raccrochage suspect, le service 9-1-1 des TNO n'envoie normalement pas d'intervenants d'urgence pour ce type d'appel. Il fournit toutefois un certain niveau de service, de soutien ou de rappel.

Types d'appels

Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

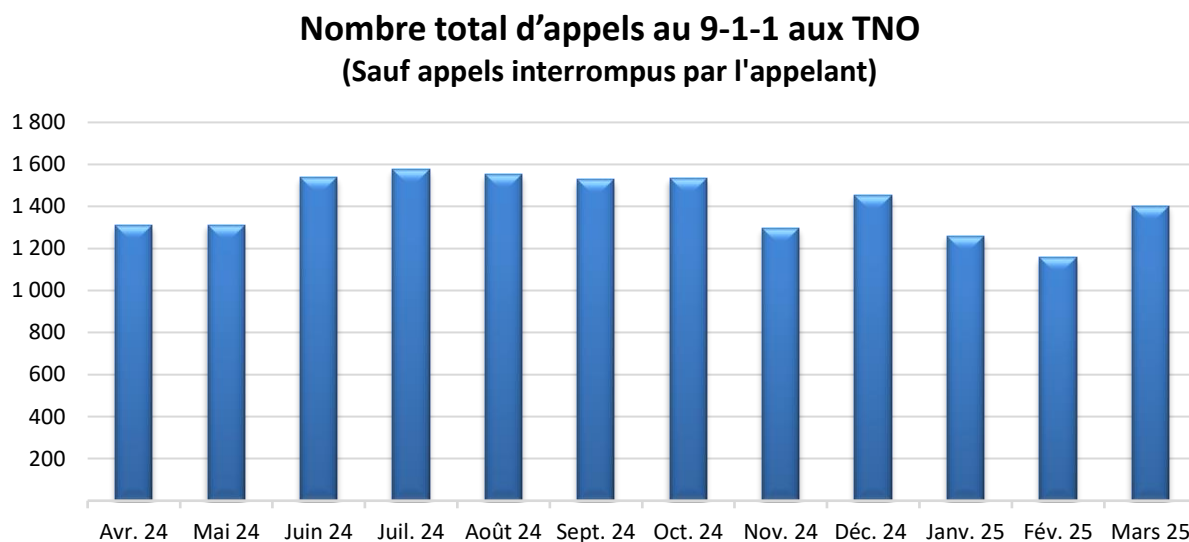


- GRC
- Pompier
- Services médicaux d'urgence
- Pompier/Services médicaux d'urgence/GRC
- Non urgents

	Exercice 2024-2025
Services médicaux d'urgence	2 527
GRC	8 870
Incendie ou services de secours	361
Combinaison de services (incendie, services médicaux d'urgence et GRC)	281
Non urgents	4 857
Soutien pour l'OGU et le CI	20
Total des appels reçus	16 916

Volume d'appels par mois

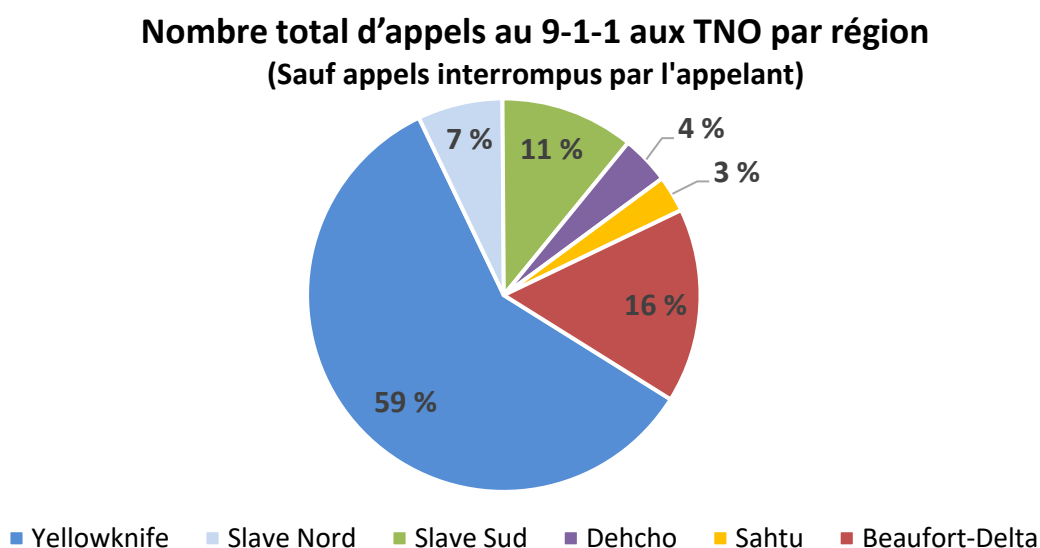
Le graphique ci-dessous illustre le nombre total d'appels d'urgence au 9-1-1 pour l'exercice financier 2024-2025.



Volume d'appels par région

Le graphique ci-dessous présente une répartition régionale de tous les appels d'urgence au 9-1-1 pour l'exercice financier 2024-2025. Pour faciliter l'analyse, les résultats pour la ville de Yellowknife ont été séparés de ceux de la région du Slave Nord afin de fournir davantage de détails, puisque plus de la moitié des appels au 9-1-1 durant l'exercice financier 2024-2025 provenaient de Yellowknife.

Il est intéressant de noter que la répartition des volumes d'appels par région est très similaire à celle de l'exercice précédent.



Tendances historiques

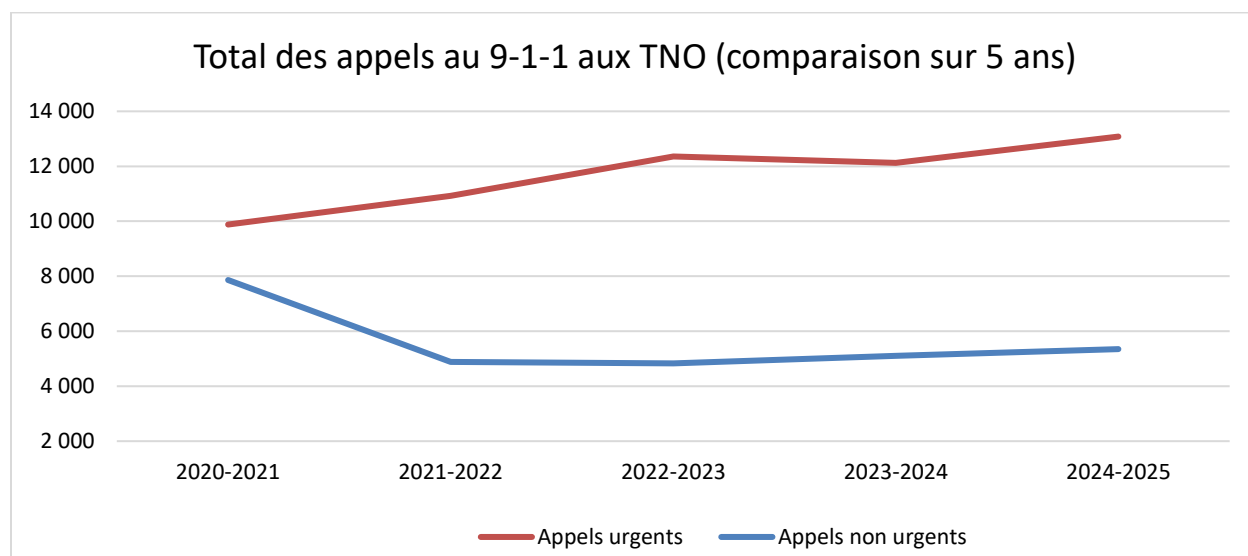
Au cours des cinq derniers exercices (2020-2021 à 2024-2025), le service 9-1-1 des TNO a connu une augmentation constante des appels d'urgence, tandis que les volumes d'appels non urgents ont diminué et se sont ensuite stabilisés.

- Les appels d'urgence sont passés de 9 882 en 2020-2021 à 12 039 en 2024-2025, soit une augmentation de 22 %.
- Les appels non urgents ont fortement diminué, passant de 7 863 en 2020-2021 à 4 878 en 2021-2022, puis sont restés stables : entre environ 4 800 et 5 100 appels par an.

Ces tendances reflètent probablement une meilleure compréhension par le public de l'utilisation appropriée du 9-1-1 et l'efficacité des efforts continus de sensibilisation. La baisse initiale des appels non urgents peut s'expliquer par l'incertitude initiale quant à la portée et à l'efficacité du nouveau service, ainsi que par la confusion générale qui a régné pendant la pandémie de la COVID-19. Le volume modéré de ces dernières années témoigne d'une meilleure compréhension du moment et de la manière de bien utiliser les services du 9-1-1.

De novembre 2019 à mars 2025, le service 9-1-1 des TNO a traité un peu moins de 58 000 appels d'urgence. La répartition d'appels par type (police, services médicaux, pompiers et autres) est restée relativement stable d'une année à l'autre.

Alors que le service 9-1-1 des TNO entre dans sa sixième année de fonctionnement, ces tendances démontrent un alignement solide et croissant entre l'utilisation du service par le public et l'objectif visé : fournir une réponse d'urgence rapide et vitale qui respecte les normes nationales et reflète l'évolution des attentes du public.



Appels non urgents et non enregistrés au 9-1-1

Bien que la majorité des appels au service 9-1-1 des TNO concernent des urgences légitimes, une partie non négligeable est classée comme non urgente. Il s'agit notamment d'appels accidentels, d'appels provenant de téléphones non enregistrés et de demandes de renseignements généraux qui ne nécessitent pas de réponse urgente. Même s'il ne présente pas un caractère urgent, chaque appel est traité avec sérieux et nécessite du temps et de l'attention de la part des répartiteurs. Le ministère des Affaires municipales et communautaires (MAMC) travaille sur le lancement d'une campagne de sensibilisation continue du public au service 9-1-1.

Appels provenant de téléphones non enregistrés

Au Canada, tout téléphone sans fil peut composer le 9-1-1, même sans plan de service actif ou carte SIM. Cela garantit que l'aide d'urgence est toujours accessible, quel que soit l'état de service de l'appareil. Aux TNO, cette capacité permet un accès équitable aux services d'urgence dans toutes les collectivités.

Cependant, les appels provenant de téléphones non enregistrés posent des problèmes opérationnels. Ces appareils ne transmettent pas l'identification de la personne qui appelle ni aucune information sur sa localisation. Les répartiteurs ne peuvent donc pas la rappeler si l'appel est déconnecté.

Le service 9-1-1 des TNO reçoit régulièrement des appels provenant d'appareils non enregistrés. Beaucoup sont accidentels, d'autres sont des canulars téléphoniques délibérés, qui sont difficiles à traiter en raison de l'absence d'informations permettant d'identifier les personnes qui appellent. Bien que la plupart de ces appels n'entraînent aucune mesure d'urgence, ils requièrent l'attention des répartiteurs et peuvent avoir un impact sur leur capacité de réponse pendant les périodes de pointe.

Appels accidentels et appels interrompus par l'appelant

Les appels accidentels, souvent causés par la composition involontaire du numéro à partir d'un téléphone mobile, représentent une autre source fréquente d'appels non urgents. Lorsqu'une personne raccroche sans parler, les répartiteurs sont tenus de tenter de la rappeler. S'il est impossible de confirmer que la situation ne présente pas de danger, l'appel est transmis à un niveau d'intervention supérieur. Toute information disponible, telle que les coordonnées GPS, est transmise à la GRC pour suivi.

Ce processus permet de s'assurer que chaque appel est bien évalué. Bien que cela augmente la charge de travail des répartiteurs, il s'agit d'une mesure de protection essentielle pour assurer la sécurité publique. Les personnes qui restent en ligne pour confirmer l'absence d'urgence contribuent à réduire les transmissions inutiles à un niveau d'intervention supérieur et à soutenir l'efficacité des services d'urgence.

Demandes de renseignements généraux et appels divers

Le service 9-1-1 des TNO reçoit également des appels pour des demandes d'information générale ou des conseils. Ces demandes visent souvent des services de remorquage, des interventions de rue, ou la déclaration d'incidents environnementaux. Bien qu'elles ne soient pas urgentes, elles témoignent de la confiance du public dans le 9-1-1 lorsqu'il ne sait pas vers qui se tourner.

Les répartiteurs ont pour objectif d'aider en fournissant des renseignements généraux ou en orientant les appelants vers l'organisme approprié. Les appelants sont également encouragés à conserver les coordonnées qui leur sont fournies pour référence ultérieure. Cette approche éducative permet de réduire le nombre d'appels non urgents et de garantir que les lignes du 9-1-1 restent disponibles pour les véritables urgences.

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 2024-2025, y compris le budget (budget principal des dépenses), les données réelles de 2024-2025 et les données réelles de 2023-2024 à des fins de comparaison.

Budget du programme 9-1-1	Budget principal des dépenses 2024-2025	Budget réel 2024-2025	Budget réel 2023-2024
Catégorie des dépenses			
Salaires et avantages sociaux	1 293 000	1 429 777	1 380 970
Autres charges	234 000	400 446	178 694
Amortissement de l'équipement	12 400	12 400	12 400
Total	1 539 400	1 830 224	1 572 064
Catégorie des revenus			
Prélèvement pour la réponse aux appels*	1 650 000	1 029 980	948 308
* Les droits de recouvrement des coûts portent le nom de « prélèvement pour la réponse aux appels » dans le budget principal des dépenses du GTNO.			

Les catégories de dépenses et de recettes pour l'exercice 2024-2025 sont résumées ci-dessous :

- **Rémunération et avantages sociaux** : Le personnel de base du service 9-1-1 des TNO est composé d'un directeur, d'un spécialiste des systèmes et de six répartiteurs à temps plein. Il faut toujours au minimum cinq répartiteurs pour assurer une couverture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mais l'ajout d'une sixième personne a permis d'améliorer la flexibilité opérationnelle. Cette capacité supplémentaire permet de couvrir les vacances et les congés, de faciliter l'intégration et la formation du nouveau personnel et de garantir un service ininterrompu pendant les périodes de transition.
- **Autres dépenses** : Le service 9-1-1 des TNO s'appuie sur des systèmes matériels et logiciels intégrés pour gérer les appels d'urgence et transmettre les instructions de soins avant l'arrivée des secours. Il s'agit notamment de la répartition assistée par ordinateur, des

protocoles normalisés de lutte contre les incendies et de soins médicaux, de l'enregistrement numérique des appels et des outils d'interopérabilité. Le programme a également un contrat avec un fournisseur tiers d'assurance qualité, qui évalue chaque semaine environ 20 % de l'ensemble des appels transmis au service des pompiers et aux services médicaux.

- **Prélèvement pour la réponse aux appels** : Un droit de recouvrement des coûts de 1,70 \$ par mois par abonné avait été fixé pour les trois premières années d'exploitation, conformément à la *Loi sur le service d'urgence 9-1-1 des Territoires du Nord-Ouest*. Au 1^{er} janvier 2025, ce droit est passé à 3,00 \$ par mois par abonné, afin de mieux s'aligner sur les coûts réels du programme. Ce droit a permis de générer des recettes totales de 1 029 980 dollars en 2024-2025. Les retombées financières de la nouvelle structure tarifaire seront reflétées plus précisément dans le rapport annuel 2025-2026.

Faites saillants du service 9-1-1 des TNO

Cinq ans de service

En novembre 2024, le service 9-1-1 des TNO a fêté son cinquième anniversaire. Ce fut l'occasion de réfléchir aux réalisations, à la croissance et aux enseignements tirés depuis le lancement du programme. En cinq ans, le service 9-1-1 des TNO a continué d'évoluer, contribuant à assurer des interventions d'urgence rapides et efficaces dans l'ensemble du territoire.

Le programme a permis de renforcer les relations avec les partenaires de service, en particulier avec la Ville de Yellowknife. Ensemble, nous avons optimisé certaines procédures, en particulier la transmission directe des appels liés aux incendies aux services locaux compétents. La Ville de Yellowknife a également joué un rôle actif dans la sensibilisation du public en mettant en avant le 9-1-1 en tant que numéro d'urgence principal via des plateformes en ligne et un affichage dans les espaces publics à l'aide de la documentation fournie par le service 9-1-1 des TNO.

Le service 9-1-1 des TNO continue d'évaluer son fonctionnement et de collaborer avec les agences de première ligne pour améliorer la réponse aux situations d'urgences. Nous sommes déterminés à travailler avec les collectivités pour améliorer les processus et l'accès aux services, conformément aux pratiques exemplaires nationales et internationales.

Services 9-1-1 de prochaine génération et mises à jour technologiques

Le service 9-1-1 des TNO utilise pour l'instant un système de télécommunication de base hébergé sur une ancienne infrastructure. Bien que les résidents de toutes les collectivités puissent appeler le 9-1-1, les appelants doivent indiquer verbalement leur position, fournir un numéro de rappel et donner les détails de l'incident. Même si les services de localisation d'urgence comme RapidSOS repèrent automatiquement les coordonnées GPS de certains téléphones cellulaires, le service 9-1-1 des TNO s'appuie encore largement sur les informations de localisation fournies par les appelants. Lorsque ces derniers ne sont pas en mesure d'indiquer avec précision l'endroit où ils se trouvent, cela complexifie la situation.

Les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) sont une initiative soutenue par le gouvernement fédéral qui vise à moderniser les communications d'urgence en améliorant la précision de la localisation et en permettant de nouvelles formes d'interaction, notamment les messages texte, les photos et les vidéos. La transition vers le 9-1-1 PG nécessite d'importantes mises à niveau des infrastructures de télécommunications, qui relèvent de la responsabilité des entreprises de services de télécommunications réglementées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Pour se préparer au 9-1-1 PG, le service 9-1-1 des TNO a lancé un grand projet d'investissement pour acquérir et mettre en œuvre un nouveau système de répartition assistée par ordinateur (RAO) et un système téléphonique intégré qui seront entièrement conformes au 9-1-1 PG. Cette mise à niveau permettrait d'améliorer la saisie des données, la précision de la localisation des appels, l'établissement de rapports plus détaillés et le renforcement des processus d'assurance qualité. La nouvelle technologie permettrait d'accroître l'efficacité, la fiabilité et l'efficacité des communications d'urgence sur l'ensemble du territoire.

Le projet a débuté en 2024 et, s'il est approuvé, devrait être achevé en 2027. Ce projet reflète l'engagement permanent du service 9-1-1 des TNO à fournir un service résilient et réactif qui s'adapte à l'évolution de la technologie et des besoins de la collectivité. Par ailleurs, le service 9-1-1 des TNO continue d'explorer des options telles que B9-1-1+, qui permettraient aux utilisateurs enregistrés d'envoyer un SMS au 9-1-1, une amélioration potentielle dont la date de mise en œuvre n'a pas encore été arrêtée.

Conclusion

Le service 9-1-1 des TNO reste un élément essentiel du système d'intervention d'urgence TNO. Grâce à une étroite collaboration avec la GRC et avec les services d'intervention d'urgence locaux, le programme continue de privilégier la qualité, l'amélioration continue et le respect des meilleures pratiques reconnues, afin que les résidents bénéficient d'un service d'urgence rapide et fiable.

Le service 9-1-1 des TNO continuera de concentrer ses efforts sur son évolution pour répondre aux besoins des résidents, des visiteurs et des fournisseurs de services d'urgence.

Nous accueillons avec plaisir les commentaires des parties prenantes, des partenaires du secteur des urgences et du public, car nous avons à cœur de continuer à améliorer et à adapter le service.

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