



NORTHWEST TERRITORIES 9-1-1 SERVICE

2024-2025 ANNUAL REPORT

Government of
Northwest Territories



Une version française de ce document est disponible.

Kīspin ki nitawihtin ē nīhīyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.
Cree

Tłı̨chǫ yati k'ę́ę. Dı wegodı newo dè, gots'o gonede.
Tłı̨chǫ

?eriht'ís Dëne Sųłiné yatı t'a huts'elkér xa beyáyatı the?q̄ ?at'e, nuwe ts'ën yólti.
Chipewyan

Edi gondı dehgáh got'je zhatié k'ęę edat'eh enahddhę nide naxets'ę edahń.
Dene Zhatié

K'áhshó got'ıne xədə k'é hederı ɂedjhtı'lé yeriniwé nídé dúle.
North Slavey

Jii gwandak izhii ginjìk vat'atr'ijahch'uu zhit yinohthan ji', diits'at ginohkhìi.
Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.
Inuvialuktun

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 2024–2025 fiscal year, in accordance with the *Northwest Territories 9-1-1 Act*. This report provides a comprehensive overview of the operational, financial, and performance aspects of the territory's 9-1-1 service from April 1, 2024, to March 31, 2025.

In November 2024, NWT 9-1-1 marked five years of service. This milestone offered a moment to reflect on how far the program has come in supporting public safety across the territory. Over the past five years, NWT 9-1-1 has grown into a trusted, territory-wide service, helping connect residents and visitors with emergency support when they need it most.



Throughout the 2024-2025 fiscal year, the program continued to focus on service improvement, operational readiness, and the modernization of critical infrastructure. Work has started towards a significant capital project that would see the implementation of a new NG9-1-1-ready Computer-Aided Dispatch and phone systems by 2027. These investments would be a key part of preparing the NWT for the national transition to Next Generation 9-1-1.

I would like to extend my sincere thanks to the NWT 9-1-1 team for their dedication and professionalism. Their work ensures that residents in all 33 communities have access to life-saving emergency services. I also acknowledge and appreciate the efforts of our emergency service partners, who respond every day to protect the health and safety of people across the Northwest Territories.

Together, we continue to build a strong, reliable, and responsive emergency communication service for the territory.

**The Honourable Vince McKay
Minister, Municipal and Community Affairs**

Table of Contents

Executive Summary.....	2
Introduction	3
NWT 9-1-1 Service	3
2024-2025 Operational Overview.....	5
<i>NWT 9-1-1 Services</i>	5
<i>Bilingual and Interpretation Services</i>	5
<i>NWT 9-1-1 Call Volumes</i>	5
<i>Call Volumes by Month</i>	6
<i>Call Volumes by Region</i>	7
<i>Historical Trends</i>	7
<i>Non-Emergency and Unregistered 9-1-1 Calls</i>	8
NWT 9-1-1 Operational Costs	9
<i>Financial Performance</i>	9
NWT 9-1-1 Service Highlights.....	10
<i>Five Years of Service</i>	10
<i>Next Generation 9-1-1 and Technology Upgrades</i>	11
Conclusion.....	11
Contact Information.....	12

Executive Summary

During the 2024-2025 fiscal year, NWT 9-1-1 received a total of 16,916 calls, of which 12,039 were classified as emergency. The breakdown of emergency calls is as follows:

- 15% (2,527) were for emergency medical services
- 52% (8,870) were for policing services
- 2% (361) were for fire/rescue services
- 2% (281) were for combined services
- 29% (4,857) were non-emergency, including hang-ups

Non-emergency calls, including hang-ups, general inquiries, and other calls not requiring emergency response, accounted for 29 percent (4,857) of total calls. In addition, NWT 9-1-1 supported the Emergency Management Organization (EMO) and Office of the Fire Marshal (OFM) by handling 20 calls through their 24/7 duty phone line.

NWT 9-1-1 operated with a budget of \$1.6 million but incurred actual costs slightly exceeding \$1.8 million, due in part to increased operating and staffing expenses. Revenue from the cost recovery fee (Call Answer Levy) totalled \$1,029,980 for the fiscal year. The cost recovery fee was increased from \$1.70 to \$3.00 per subscriber per month on January 1, 2025, to better align with actual program costs.

Now in its fifth year of service, NWT 9-1-1 remains committed to providing safe, timely, and effective emergency call handling, guided by internationally recognized, evidence-based protocols. In close collaboration with local emergency service providers and under the oversight of a contracted Medical Director, the program continues to deliver high-quality and fiscally responsible emergency communication services across the Northwest Territories (NWT).

Introduction

The *Northwest Territories 9-1-1 Act* was passed by the Legislative Assembly in May 2019, and NWT 9-1-1 officially launched in November 2019. The 2024-2025 fiscal year represents the fifth full year of 9-1-1 service delivery in the NWT, providing essential support to residents and emergency responders across all 33 communities and in between.

This Annual Report has been prepared in accordance with the *Northwest Territories 9-1-1 Act* and its associated Regulations. It provides an overview of program performance and activity from April 1, 2024, to March 31, 2025.

The report includes the following:

Call data, such as:

- Total number of 9-1-1 calls received
- Calls made in the official languages of the NWT
- Monthly call volumes
- Community and regional call distribution

Financial data, including:

- Total revenue collected through the cost recovery fee (Call Answer Levy)
- A breakdown of operational expenditures

Service performance information, including:

- Key metrics
- Major developments
- Ongoing initiatives related to quality assurance, training, and system modernization

NWT 9-1-1 Service

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

Now in its fifth full year of operation, NWT 9-1-1 continues to evolve in line with public safety needs and GNWT priorities. The service is guided by the following goals:

- Deliver timely, evidence-based call handling, including pre-arrival, dispatch life support, and post-dispatch instructions to ensure caller safety and responder readiness.
- Coordinate emergency response by processing and dispatching calls to the appropriate agencies.

- Maintain reliable territory-wide infrastructure by engaging and collaborating with telecommunications service providers to support networks, equipment, and operational databases.
- Increase public awareness of 9-1-1 and promote its appropriate use through education and outreach.
- Ensure service delivery is accessible, fiscally responsible, and equitable across all regions and populations.

Key elements of the NWT 9-1-1 service

The delivery and continuous improvement of NWT 9-1-1 relies on several essential components:

- Legislation: The *Northwest Territories 9-1-1 Act* establishes the framework for the service, including roles, participation requirements for telecommunications carriers and emergency responders, cost recovery fees, and reporting obligations.
- Emergency Communications Centre (ECC): The centralized ECC meets national critical infrastructure standards and serves as the operational hub for NWT 9-1-1.
- Technology: NWT 9-1-1 is actively working towards the modernization of a new Computer-Aided Dispatch (CAD) system and phone system. These upgrades would enhance call processing efficiency, improve response coordination, and ensure the system remains reliable and scalable for future needs.
- Evaluation and Continuous Improvement: Weekly third-party quality assurance reviews cover 20% of all fire and medical calls, providing data to inform ongoing staff training and service enhancements.

Key services delivered by NWT 9-1-1

NWT 9-1-1 delivers a range of emergency communication services, including:

- Emergency call handling for police, fire, and medical services when health, safety, property, or life is at immediate risk.
- Pre-arrival and dispatch life support instructions for medical and fire emergencies (e.g., CPR, childbirth, choking, self-rescue).
- Call triage and coordination with community-based fire, rescue, and ambulance services.
- Supervised call transfers to the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) with continued life support instruction, when applicable.
- Multilingual service delivery in English and French.
- Interpretation services for all 11 official NWT languages and over 200 additional languages via CanTalk.
- Teletypewriter (TTY) communication technologies for callers with hearing or speech impairments.

2024-2025 Operational Overview

NWT 9-1-1 Services

Dialing 9-1-1 in the NWT connects callers to the ECC in Yellowknife, which serves as the primary Public Safety Answering Point (PSAP) for the territory. The ECC operates 24 hours a day, seven days a week, and is staffed by bilingual, certified medical and fire emergency dispatchers.

When a call is received, dispatchers ask callers to specify the required service – police, fire, or ambulance – the location of the emergency, and the phone number from which they are calling.

- Police service requests are transferred to the RCMP when needed.
- Fire or rescue calls from the Town of Hay River and the Town of Inuvik are transferred to secondary PSAPs located in Alberta for processing and dispatch, based on existing agreements with those municipalities.
- Fire or rescue calls in the Yellowknife area are transferred to the City of Yellowknife's Public Safety Communications Centre for processing and dispatch.

All other fire and medical calls within the NWT are handled directly by NWT 9-1-1 dispatchers, who notify local first responders, provide pre-arrival care instructions and dispatch life support until first responders arrive.

Bilingual and Interpretation Services

NWT 9-1-1 offers bilingual service in both English and French to ensure effective communication across the territory. Additionally, through the CanTalk interpretation service, NWT 9-1-1 can connect with callers in any of the NWT' official Indigenous languages, as well as more than 200 other languages.

Between April 1, 2024, and March 31, 2025, NWT 9-1-1 processed four calls in French and no calls in the NWT' official Indigenous languages. Interpretation services were also utilized for a limited number of calls in non-official languages, including Ukrainian and Russian.

NWT 9-1-1 remains committed to accessible and culturally respectful emergency communication. Although no calls in Indigenous languages were recorded this fiscal year, the service continues to monitor demand and maintain capacity to support all official languages and diverse communication needs across the territory.

NWT 9-1-1 Call Volumes

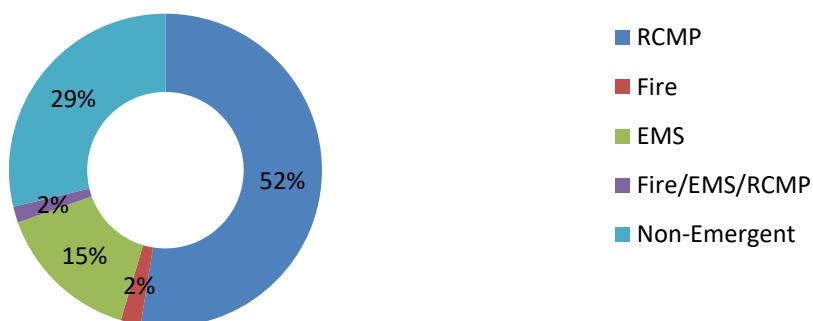
For the 2024-2025 fiscal year, NWT 9-1-1 received a total of 16,916 calls, of which 12,039 were classified as emergencies. 29% (4,857) were non-emergency, including hang-ups.

Additionally, there were 20 calls supporting the Emergency Management Organization (EMO) and Office of the Fire Marshal (OFM). NWT 9-1-1 staff answered these calls via their 24/7 duty phone line to collect pertinent information and pass it on to the appropriate personnel.

The “non-emergency” classification includes general information requests, miscellaneous inquiries, and caller hang-ups. Except for suspicious caller hang-ups, NWT 9-1-1 typically does not dispatch emergency response to these calls but may provide some level of service, support, or a callback.

Call Types

April 1, 2024 to March 31, 2025

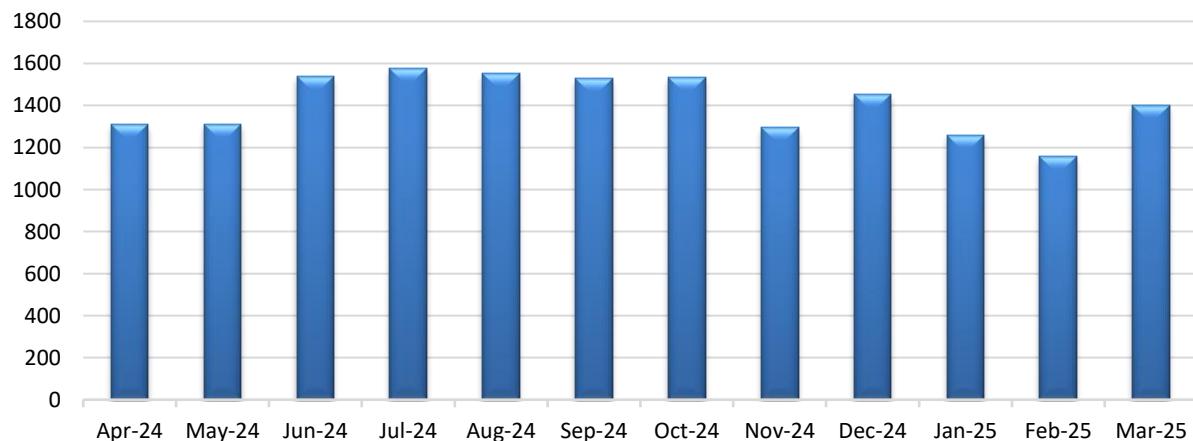


2024–2025 Fiscal Year	
Emergency Medical Services	2527
RCMP	8870
Fire / Rescue Services	361
Fire / Medical / RCMP Combination	281
Non-Emergency	4857
Support for EMO and OFM	20
Total Inbound Calls	16,916

Call Volumes by Month

The chart below illustrates the total number of emergency 9-1-1 calls received per month in the 2024-2025 fiscal year.

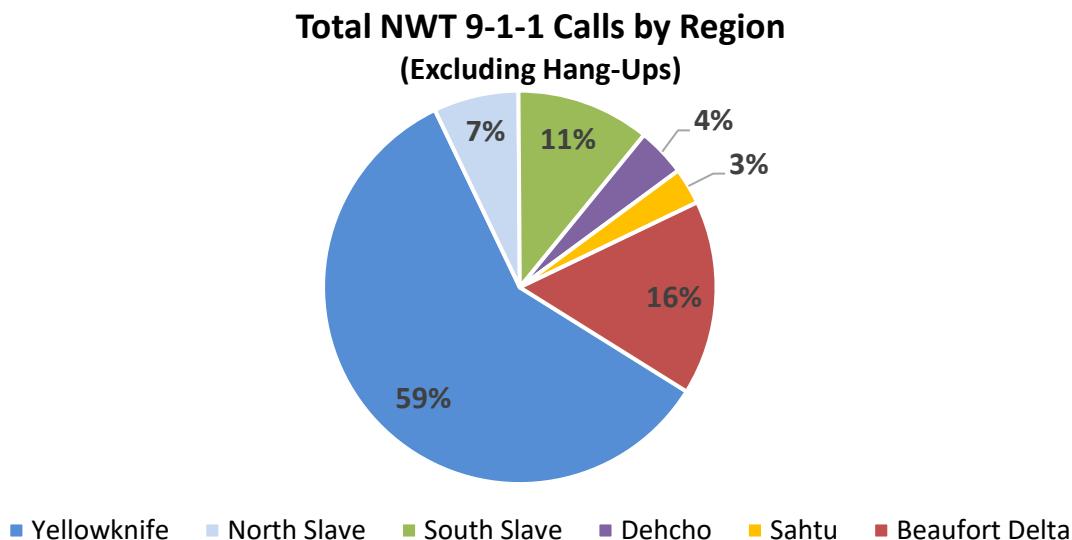
Total NWT 9-1-1 Calls (Excluding Hang-Ups)



Call Volumes by Region

The chart below provides a regional breakdown of all emergency 9-1-1 calls received during the 2024–2025 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 2024–2025 originated from Yellowknife.

Notably, the distribution of call volumes by region remains largely consistent with that of the previous fiscal year.



Historical Trends

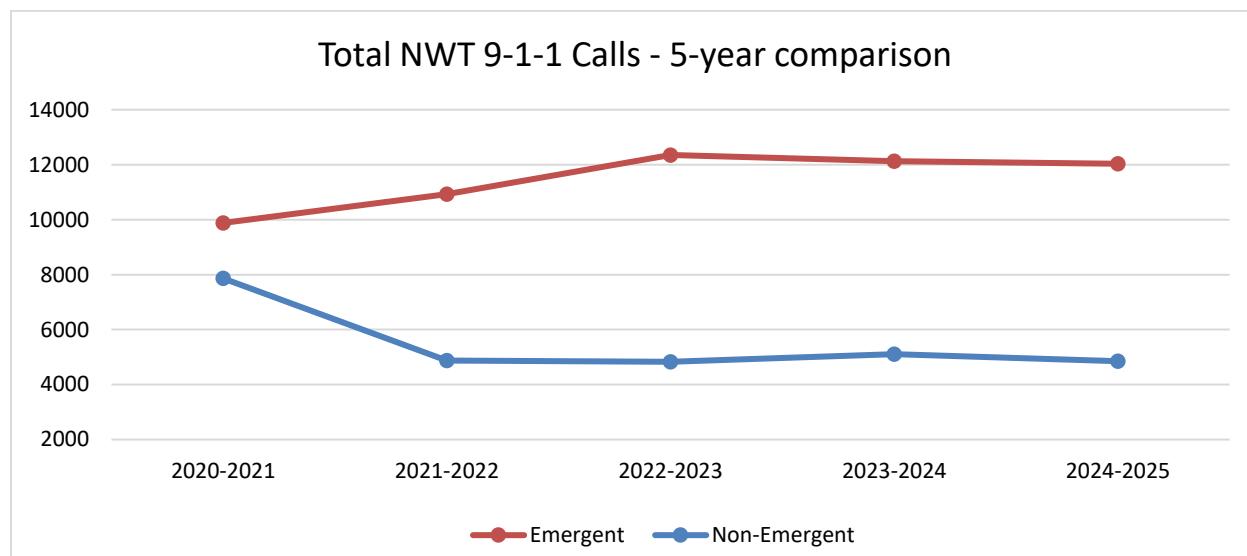
Over the past five fiscal years (2020–2021 to 2024–2025), NWT 9-1-1 has experienced a steady increase in emergency calls, while non-emergency call volumes have declined and subsequently stabilized.

- Emergency calls rose from 9,882 in 2020–2021 to 12,039 in 2024–2025, representing a 22% increase.
- Non-emergency calls dropped sharply from 7,863 in 2020–2021 to 4,878 in 2021–2022, then remained steady between approximately 4,800 and 5,100 calls annually.

These trends likely reflect a growing public understanding of appropriate 9-1-1 usage and the effectiveness of ongoing educational efforts. The initial decline in non-emergency calls may have resulted from early uncertainty regarding the scope and effectiveness of the new service, as well as broader confusion during the COVID-19 pandemic. The sustained moderate volume in recent years suggests a more mature awareness of when and how to appropriately access 9-1-1 services.

From November 2019 through March 2025, NWT 9-1-1 handled just under 58,000 emergency calls. The proportion of calls by type – including policing, medical, fire, and others – has remained relatively consistent year over year.

As NWT 9-1-1 enters its sixth year of operation, these trends demonstrate a strong and growing alignment between public use of the service and its intended purpose: providing timely, life-saving emergency response that meets national standards and reflects evolving public expectations.



Non-Emergency and Unregistered 9-1-1 Calls

While the majority of calls to NWT 9-1-1 are for legitimate emergencies, a significant portion are classified as non-emergency. These include accidental calls, calls from unregistered phones, and general inquiries that do not require an emergency response. Although not always urgent, each call is treated seriously and requires time and attention from dispatchers. MACA will be developing a future and ongoing campaign to increase public awareness of the 911 system.

Calls from Unregistered Phones

In Canada, any wireless phone can dial 9-1-1, even without an active service plan or SIM card. This ensures that emergency assistance is always accessible, regardless of a device's service status. In the NWT, this capability supports equitable access to emergency services across all communities.

However, calls from unregistered phones present operational challenges. These devices do not transmit caller ID or location information, and dispatchers cannot return the call if it is disconnected.

NWT 9-1-1 regularly receives calls from unregistered devices. Many are accidental, others are deliberate prank calls, which are difficult to address due to the lack of identifying information. While most do not result in emergency action, they require dispatcher attention and may impact response capacity during peak periods.

Accidental and Hang-Up Calls

Accidental calls, often caused by “pocket dials,” are another common source of non-emergency call volume. When a caller hangs up without speaking, dispatchers are required to attempt a call-back. If the situation cannot be confirmed as safe, the call is escalated. Any available information, such as GPS coordinates, is forwarded to the RCMP for follow-up.

This process ensures that every call is properly assessed. While it does add to the dispatcher workload, it is a critical safeguard to confirm public safety. Callers who stay on the line to confirm that no emergency exists help reduce unnecessary escalations and support the efficient operation of emergency services.

General Inquiries and Miscellaneous Calls

NWT 9-1-1 also receives calls for general information or support. These often involve requests for services such as towing, street outreach, or environmental reporting. While not urgent, these inquiries reflect the public’s trust in 9-1-1 as a point of contact in times of uncertainty.

Dispatchers aim to assist by providing basic information or referring callers to the appropriate agency. Callers are also encouraged to save relevant contact information for future reference. This educational approach helps reduce non-emergency call volume and ensures that 9-1-1 lines remain available for true emergencies.

NWT 9-1-1 Operational Costs

Financial Performance

The table below provides a summary of the financial performance of NWT 9-1-1 in 2024-2025, including the budget (Main Estimates), 2024-25 actuals, and 2023-24 actuals for comparison.

9-1-1 Program Budget	2024-2025 Main Estimates	2024-2025 Actuals	2023-2024 Actuals
Expenditure Category			
Compensation and Benefits	1,293,000	1,429,777	1,380,970
Other Expenses	234,000	400,446	178,694
Equipment Amortization	12,400	12,400	12,400
Total	1,539,400	1,830,224	1,572,064
Revenue Category			
Call Answer Levy*	1,650,000	1,029,980	948,308

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

Expenditure and revenue categories for the 2024–2025 fiscal year are summarized as follows:

- **Compensation and Benefits:** Core staffing for NWT 9-1-1 includes one manager, one system specialist, and six full-time dispatchers. While five dispatchers remains the minimum required to ensure 24/7 coverage, the addition of a sixth dispatcher has improved operational flexibility. This extra capacity supports vacation and leave coverage, facilitates onboarding and training of new staff, and helps ensure uninterrupted service during staffing transitions.
- **Other Expenses:** NWT 9-1-1 relies on integrated hardware and software systems to support emergency dispatch and pre-arrival care. These include computer-aided dispatch, standardized fire and medical protocols, digital call recording, and interoperability tools. The program also contracts with a third-party quality assurance provider to review approximately 20 percent of all fire and medical calls weekly.
- **Call Answer Levy:** A monthly cost recovery fee of \$1.70 per subscriber was established under the *Northwest Territories 9-1-1 Act* and remained fixed for the first three years of operation. On January 1, 2025, the fee was increased to \$3.00 per subscriber per month to better align with actual program costs. Total revenue from this fee in 2024–2025 was \$1,029,980. The financial impact of the revised fee structure will be more accurately reflected in the 2025–2026 Annual Report.

NWT 9-1-1 Service Highlights

Five Years of Service

In November 2024, NWT 9-1-1 marked its fifth anniversary. This milestone offered an opportunity to reflect on achievements, growth, and lessons learned since the program's launch. Over five years, NWT 9-1-1 has continued to evolve, supporting timely and effective emergency response across the NWT.

The program has strengthened relationships with service partners, particularly with the City of Yellowknife. Together, we improved processes such as the direct transfer of fire-related calls for local dispatch. The City of Yellowknife also supported public awareness by promoting 9-1-1 as the primary emergency number online and through signage in public spaces using materials provided by NWT 9-1-1.

NWT 9-1-1 continues to review operations and collaborate with frontline agencies to strengthen emergency response. We are committed to working with communities to improve processes and access to services, in alignment with national and international best practices

Next Generation 9-1-1 and Technology Upgrades

The NWT currently operates a Basic 9-1-1 telecommunication system hosted on legacy infrastructure. While residents in every community can call 9-1-1, callers are required to verbally provide their location, callback number, and details about the incident. Although Emergency Location Services such as RapidSOS automatically identify GPS coordinates for some cellular phones, NWT 9-1-1 still relies heavily on caller-provided location information. This can be challenging when callers are unable to accurately describe their whereabouts.

Next Generation 9-1-1 (NG9-1-1) is a federally supported initiative aimed at modernizing emergency communications by improving location accuracy and enabling new forms of interaction, including text, photos, and video. Transitioning to NG9-1-1 requires significant upgrades to telecommunications infrastructure, which are the responsibility of carriers regulated by the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC).

To prepare for NG9-1-1, NWT 9-1-1 has initiated a major capital project to procure and implement a new Computer-Aided Dispatch (CAD) system and integrated phone system that will be fully NG9-1-1 compliant. This upgrade would enhance data capture, improve accuracy in call location, enable more detailed reporting, and strengthen quality assurance processes. The new technology would increase the efficiency, reliability, and effectiveness of emergency communications across the territory.

The project began in 2024 and if approved, would be scheduled for completion by 2027. This project reflects NWT 9-1-1's ongoing commitment to providing resilient, responsive service that adapts to evolving technology and community needs. Additionally, NWT 9-1-1 continues to explore options such as B9-1-1+, which would allow registered users to text 9-1-1, a potential future enhancement with no established timeline.

Conclusion

NWT 9-1-1 continues to serve as a vital component of the emergency response system in the NWT. Collaborating and working closely with the RCMP and local first responder agencies, the program remains committed to quality assurance, ongoing improvement, and adherence to recognized best practices, ensuring that residents receive timely and reliable emergency support.

Looking ahead, NWT 9-1-1 will maintain its focus on evolving to meet the needs of residents, visitors and emergency service providers.

Feedback from stakeholders, emergency partners, and the public is valued and welcome as we strive to enhance and adapt the service continuously.

Contact Information

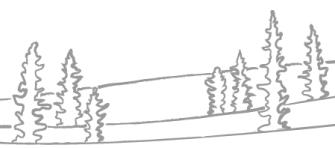
Public Safety Division
Municipal and Community Affairs
Government of the Northwest Territories
600, 5201 - 50 Ave
Yellowknife, NT X1A 3S9
Phone: (867) 767-9161
Email: Public_Safety@gov.nt.ca
Website: www.maca.nt.ca



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 nitawihtin ē nīhiyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.

Cree

Tł̥chqo yatı k'èè. Dı wegodi newo dè, gots'o gonede.

Version en Tłı̨chǫ

?erihet'is Dëne Sųłiné yatı t'a huts'elkér xa beyáyatı the?ą ?at'e, nuwe ts'ën yólti.

Chipewyan

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

Dene Zhatié (Esclave du Sud)

K'áhshó got'jne xədə k'é hederi ɬedɬtl'é yeriniwé nídé dúle.

(Esclave du Nord)

Jii gwandak izhii ginjìk vat'atr'ijahch'uu zhit yinohthan jì', diits'at ginohkhìi.

Gwich'in

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnagtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnagtun

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 constitueront 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 reconnaiss 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	16
Introduction	17
Service 9-1-1 des TNO.....	17
Aperçu des opérations 2024-2025.....	19
<i>Services du système 9-1-1 des TNO</i>	19
<i>Services bilingues et services d'interprétation</i>	20
<i>Volume d'appels du service 9-1-1</i>	20
<i>Volume d'appels par mois</i>	22
<i>Volume d'appels par région</i>	22
<i>Tendances historiques</i>	23
<i>Appels non urgents et non enregistrés au 9-1-1</i>	24
Coûts d'exploitation du service 9-1-1 des TNO	25
<i>Rendement financier</i>	25
Faites saillants du service 9-1-1 des TNO.....	26
<i>Cinq ans de service</i>	26
<i>Services 9-1-1 de prochaine génération et mises à jour technologiques</i>	27
Conclusion.....	27
Coordonnées.....	28

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 télémachine (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.

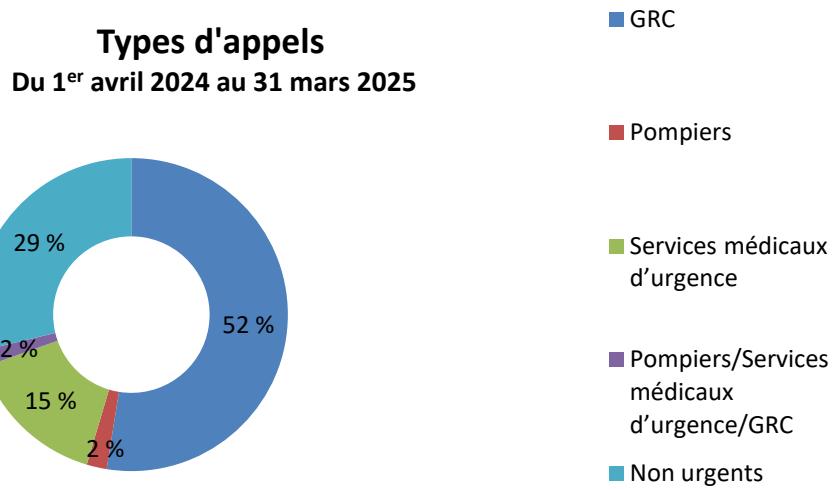
Le service 9-1-1 des TNO s'engage à assurer des communications d'urgence accessibles et respectueuses des différentes cultures. Bien qu'aucun appel en langue autochtone n'ait été enregistré au cours de l'exercice financier, le service continue de surveiller la demande et de maintenir sa capacité à prendre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

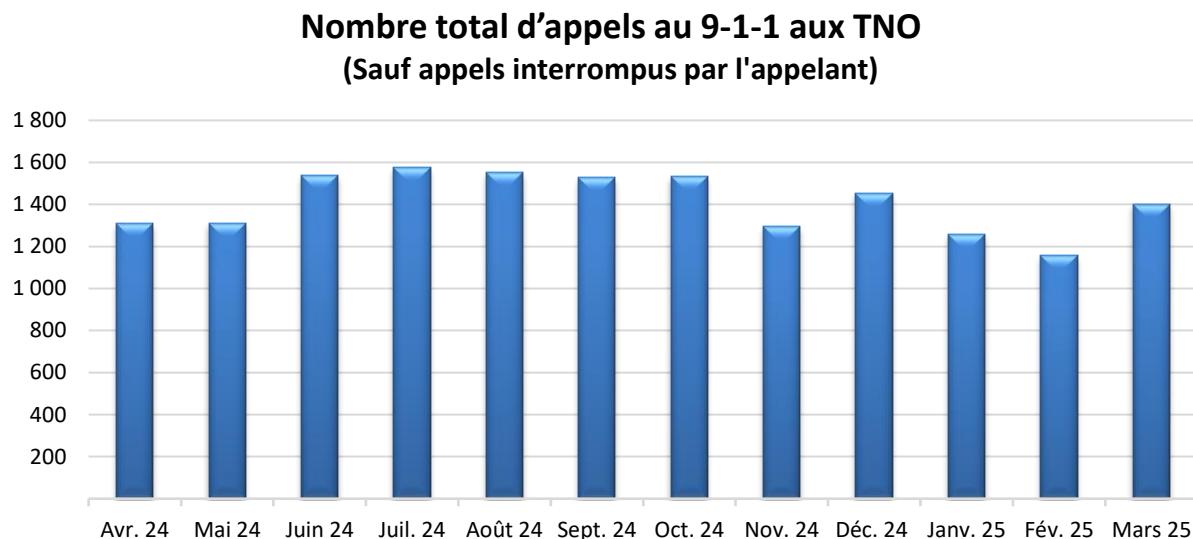
La classification « non-urgence » comprend les demandes d'informations générales, les demandes diverses et les appels interrompus par l'appelant. Sauf en cas de raccrochage suspect, le service 9-1-1 des TNO n'envoie normalement pas d'intervenants d'urgence pour ce type d'appel. Il fournit toutefois un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



	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

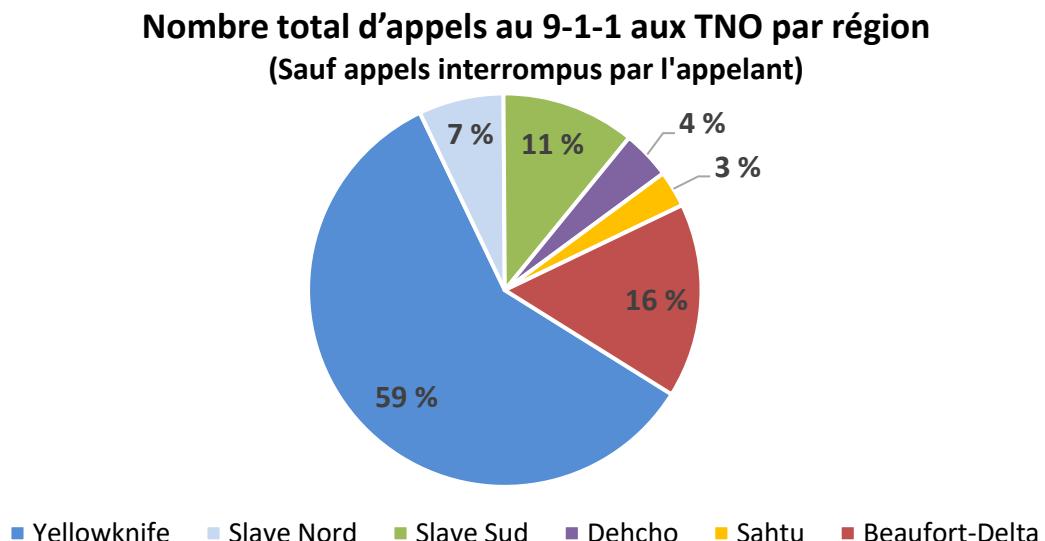
Le graphique ci-dessous illustre le nombre total d'appels d'urgence au 9-1-1 pour l'exercice financier 2024-2025.



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

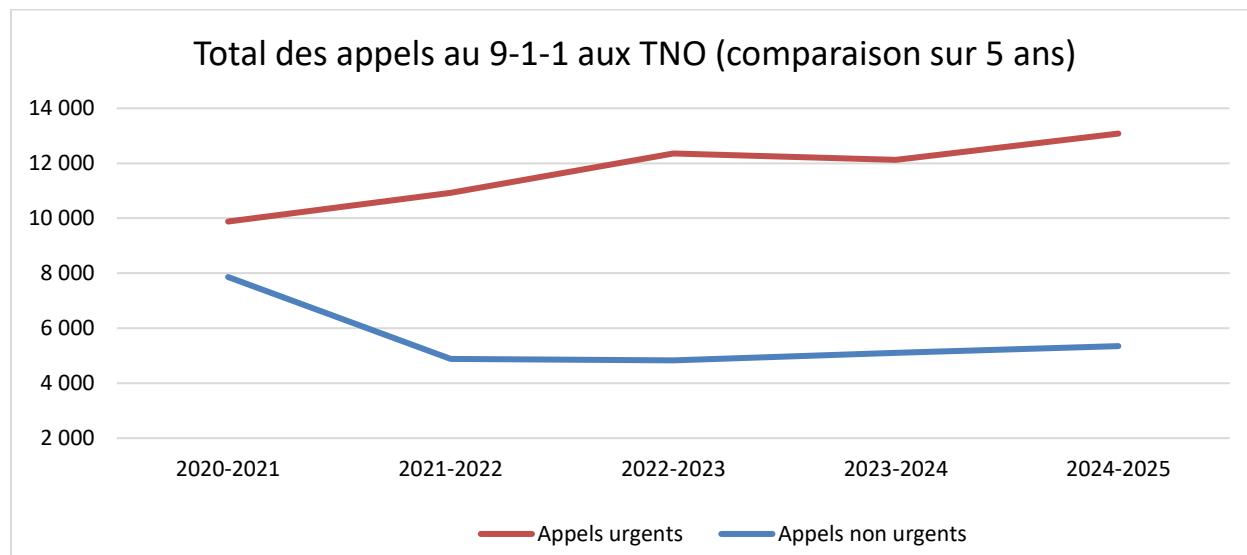
Au cours des cinq derniers exercices (2020-2021 à 2024-2025), le service 9-1-1 des TNO a connu une augmentation constante des appels d'urgence, tandis que les volumes d'appels non urgents ont diminué et se sont ensuite stabilisés.

- 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'efficience 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