SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE

FONCTIONNEMENT D'UNE CENTRALE D'APPELS 9-1-1

ET D'UNE CENTRALE DE RÉPARTITION AMBULANCIÈRE

Lorsqu'une situation d'urgence survient, il faut bien sûr composer le 9-1-1. Mais qui répond, et pourquoi toutes ces questions? Une série de questions-réponses ainsi qu'un organigramme reproduisant le chemin parcouru par un appel au 9-1-1 aideront à démystifier le déroulement d'un appel au 9-1-1 et à faire connaître le travail effectué dans les centrales d'appels 9-1-1.

Qui répond au 9-1-1?

Les appels au 9-1-1 sont acheminés vers la centrale téléphonique d'urgence située le plus près du lieu où l'appel est fait. Ces centrales sont généralement sous responsabilité municipale et collectent les renseignements nécessaires à la répartition des services d'urgence. Des répartiteurs du service d'urgence concerné assurent ensuite le déploiement des équipes d'urgence, soit les pompiers et les policiers. Pour les appels nécessitant les services ambulanciers, l'appel est rapidement redirigé à la centrale de communication santé. (Répondant Médical d'Urgence – RMU)

Pourquoi faut-il donner ses coordonnées avant d'indiquer la nature du problème?

En demandant les coordonnées dès le début de l'appel, il sera possible pour les services d'urgence d'aller porter assistance même si la communication téléphonique s'interrompt en cours d'appel. De plus, cette façon de faire permet de s'assurer que l'appelant est en communication avec la bonne centrale téléphonique d'urgence. Parfois, des erreurs de connexion peuvent se produire lorsqu'un cellulaire est utilisé dans une zone frontalière.

Est-ce que la centrale d'appels 9-1-1 localise automatiquement la provenance de l'appel?

Lorsque l'appel est fait avec une ligne terrestre, l'adresse de provenance de l'appel est parfois accessible au répartiteur, mais ce dernier doit tout de même la valider. Dans le cas des téléphones cellulaires, la réponse est moins simple. Dans les régions où le 9-1-1 évolué a été implanté, l'information est rendue disponible via les capacités GPS ou par triangulation, avec une précision de 50 à 300 mètres. Dans les régions où le 9-1-1 évolué n'a pas été implanté, l'information n'est pas automatiquement disponible aux répartiteurs, mais ceux-ci peuvent demander aux compagnies de téléphones de localiser l'appareil. Ceci requiert du temps et pourrait prolonger le temps de réponse en cas d'urgence.

Les appels durent parfois plusieurs minutes. Est-ce que les véhicules d'urgence sont déployés seulement à la fin de l'appel?

Non. Généralement, dès que la nature du problème est connue (et que l'on connaît donc la nature des services requis), les renseignements provenant de l'appelant sont transmis à un répartiteur d'urgence qui s'occupe de déployer les véhicules. Lorsque l'ensemble des renseignements supplémentaires est obtenu, ils sont transmis aux équipes qui sont déjà en route.

Pourquoi est-il si important d'attendre que le répartiteur mette fin à l'appel lorsque tous les renseignements importants ont été fournis?

Les répartiteurs ont des protocoles à utiliser permettant de bien catégoriser les appels et de s'assurer que les équipes d'intervention détiennent toute l'information utile à leur intervention et ce, aussitôt que possible. En laissant les répartiteurs terminer l'appel, ils détiendront ainsi tous les renseignements nécessaires. De plus, les répartiteurs peuvent donner des directives à l'appelant en fin d'appel en prévision de l'arrivée des équipes d'intervention. Ces directives sont importantes et doivent être écoutées, même si la personne appelle régulièrement ce service. (Exemples: faire de l'espace, déverrouiller la porte, envoyer quelqu'un à la rencontre des paramédicaux, préparer la liste des médicaments, la carte d'assurance maladie et du centre hospitalier, enfermer les animaux de compagnie, etc.)

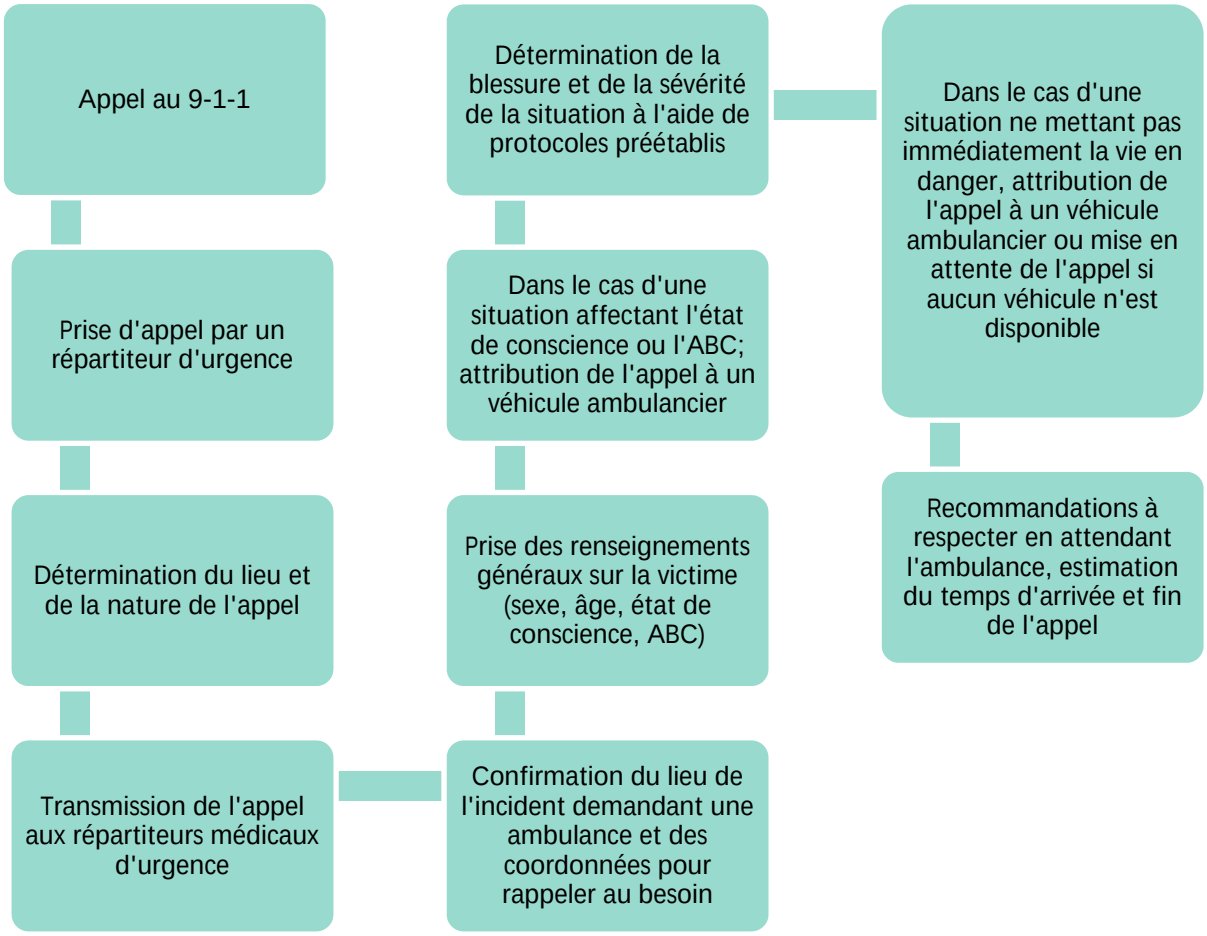
Si un même incident nécessite l'intervention de différents services (pompiers, police, ambulance, etc.), faut-il répéter les renseignements à un répartiteur différent pour chacun des services?

Non. Le premier répartiteur répondant à l'appel d'urgence s'occupera de communiquer avec tous les services d'urgence requis. Il est possible que le répartiteur rappelle au numéro laissé pour rejoindre la personne qui a fait l'appel pour obtenir plus de renseignements. Il est donc très important de fournir un numéro de téléphone aux répartiteurs qui permet réellement de rejoindre l'appelant entre la fin de l'appel et l'arrivée des premières équipes d'urgence.

Que se passe-t-il lorsque deux appels pour un même incident sont transmis au 9-1-1?

Lorsque deux appels pour un même incident sont transmis au 9-1-1, les répartiteurs prendront les renseignements comme s'il s'agissait d'appels concernant des incidents différents. Le système informatique reconnaîtra alors la situation (via l'adresse fournie, le type de services requis, etc.) et croisera les données pour en faire une fiche plus complète.

APPEL POUR UNE URGENCE DE NATURE MÉDICALE



APPEL AUX SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE (SPU)

Afin d'optimiser les chances de survie d'une victime, il est important que les secouristes/surveillants-sauveteurs soient en mesure de reconnaître les situations nécessitants un appel aux services préhospitaliers d'urgence (SPU/9-1-1). La reconnaissance précoce de ces situations permet d'enclencher rapidement la chaîne de survie, ce qui constitue un des rôles majeurs du secouriste. La mission des SPU est de « fournir des soins préhospitaliers d'urgence visant à prévenir la détérioration de l'état d'une personne et à la transporter au moyen d'une ambulance vers un centre exploité par un établissement receveur ou entre des installations maintenues par un ou des établissements. » « Le technicien ambulancier vérifie chez la personne concernée la présence de signes ou symptômes permettant l'application des protocoles afin de prévenir la détérioration de l'état de cette personne et, le cas échéant, la transporte avec diligence vers un centre exploité par l'établissement receveur désigné ou entre des installations maintenues par un ou des établissements. »

Qui sont les SPU ?

Les services préhospitaliers d'urgences regroupent différents acteurs du système médical qui permettent d'effectuer des soins chez une personne et de la stabiliser en attendant son arrivée vers un centre hospitalier. L'organisation de ce système peut différer d'une région à l'autre en considérant la densité de la population, la disponibilité des technologies, l'étendue du territoire et la situation géographique.

Quand est-il nécessaire de les contacter ? Outil de soutien à la décision

- Lorsque les signes vitaux de la victime sont anormaux (L'ABC : l'état de conscience, l'ouverture des voies respiratoires, le système respiratoire et le système circulatoire), que ceux-ci sont inattendus et/ou inhabituels dans la situation;
- Lorsque l'état de la victime le nécessite et que celle-ci ne peut se déplacer ou se rendre par ses propres moyens dans un centre hospitalier pour y recevoir des soins. (exemples: une fracture de la jambe, blessure à la colonne vertébrale, etc.);
- Lorsque la situation dépasse le champ d'intervention du secouriste ou que celui-ci est dans le doute. (Rappelons que les frais associés au transport ambulancier ne devraient jamais constituer une raison pour ne pas faire appel aux SPU. Les frais ne sont applicables que lorsque la personne est transportée jusqu'à l'établissement receveur.) (*Pour plus d'informations, référez-vous au MCPS p. 7-8)*

Comment devrait être effectué l'appel aux SPU ?

Lorsque la situation le permet, les technologies mobiles devraient être utilisées pour communiquer avec le 9-1-1. L'ILCOR (International Liaison Committee on Resuscitation) recommande d'ailleurs que l'appel soit fait à l'aide d'un téléphone cellulaire (en mode mains libres) pour accélérer le processus. De plus, le répondant médical d'urgence pourrait ainsi guider une personne néophyte par rapport aux manœuvres à entreprendre ou améliorer l'efficacité du secouriste grâce à son soutien. Toutefois, dans certaines situations (exemples : un téléphone mains libres ou cellulaire non disponible, absence de signal cellulaire, etc.), l'utilisation d'une ligne fixe demeure la seule option.

Quelles informations est-il important de transmettre à la centrale d'appel ?

Voici les questions qui vous seront posées par le répondant du 9-1-1:

- Service nécessaire (exemples : ambulance, police, pompier) et nombre de victimes
- Adresse exacte de l'urgence
- Numéro de téléphone pour vous contacter
- Nom de l'appelant (qualifications de l'intervenant) et explication de la situation
- Le sexe et l'âge de la victime
- L'état de conscience de la victime
- L'état de la respiration de la victime

Les questions que le répondant pourra vous poser par la suite sont informatisées (selon 33 protocoles) et varieront selon les réponses données aux questions précédentes. Il est important de recontacter le 9-1-1 si l'état de la victime change.

Références :

S-6.2 : Loi sur les services préhospitaliers d'urgence

Manuel Canadien de Premiers Soins (MCPS)

Guide d'intervention terrain (Système de priorité de la répartition médicale)