

9-1-1 MONTREAL



QUAND LES SECONDES COMPTENT



Montréal 

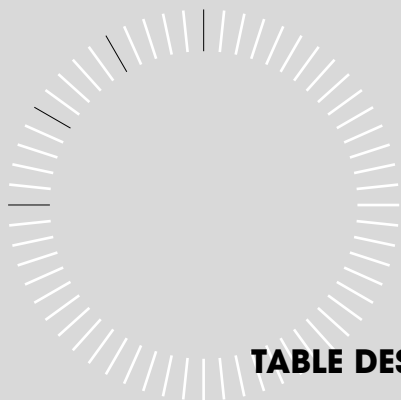


TABLE DES MATIÈRES

Notes historiques	1
La mission	2
Le traitement des appels	3
Schéma du traitement d'appels	4
Les intervenants	5
Répartition	6
Un service de qualité	6
Accessibilité	6
Performance	7
Mesures de contrôle de la qualité	7
Performance	8



NOTES HISTORIQUES

Le 24 avril 1981, la Commission de sécurité publique de la Communauté urbaine de Montréal (CUM) forme un groupe de travail, le « Comité des mesures d'urgence », piloté par le maire de la Ville d'Anjou et ayant pour mandat de coordonner les travaux devant mener à la création d'un Centre de communications d'urgence (9-1-1).

Le 14 avril 1983, le Comité exécutif de la CUM, sur recommandation du Comité des mesures d'urgence, autorise Bell Canada à procéder à l'implantation du numéro d'urgence 9-1-1 sur son territoire et forme un Comité d'implantation, présidé par le maire de la Ville d'Anjou, composé de représentants du Service de police de la CUM, de la Ville de Montréal, d'une ville de la banlieue, d'Urgences-santé et de Bell Canada.

Puis, en 1985, le Comité exécutif de la CUM autorise la création du Centre d'urgence 9-1-1, relevant de la Direction générale, afin de centraliser la réception des appels d'urgence qui, jusqu'à ce jour, étaient logés aux services de police, de pompiers et d'ambulances. Cette centralisation permet, dès lors, d'accélérer la rapidité d'intervention des intervenants requis sur les lieux d'un événement.

Le Centre débute officiellement ses opérations le 1er décembre 1985. Il reçoit tous les appels d'urgence en provenance du territoire de la CUM et les achemine aux services d'urgence visés, en plus d'offrir à la population un service de renseignements téléphoniques (280-INFO) sur les services offerts par la CUM et la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal.

Au cours de sa première année d'opération, le Centre d'urgence 9-1-1 reçoit un total de 2 058 232 appels, dont plus de 1,8 million sont des appels logés à la ligne d'urgence. De ce nombre, 95 % des appels ont obtenu une réponse entre 0 et 9 secondes.

Cinq ans plus tard, le Centre d'urgence reçoit son dix millionième appel (incluant les appels logés au Centre de renseignements 280-INFO). Cette même année, le total des appels logés au 9-1-1 se chiffre à 2 053 987, dont 1 837 608 sont des appels d'urgence. De ce nombre, 97,2 % des appels ont obtenu une réponse entre 0 et 9 secondes.



LA MISSION

La mission du Centre d'urgence 9-1-1 consiste à recevoir l'ensemble des appels d'urgence des citoyens, de procéder au tri des appels afin de les référer à l'intervenant prioritaire et d'assurer la coordination virtuelle des autres intervenants lorsqu'ils sont requis sur les lieux d'un événement.

POUR UNE INTERVENTION EFFICACE

LE RÔLE DU CENTRE D'URGENCE 9-1-1

Le Centre sert de porte d'entrée pour tous les appels d'urgence logés sur le territoire de Montréal. Cette concentration des appels dans un lieu unique permet d'évaluer avec précision la nature de l'urgence et ainsi d'aviser tous les intervenants requis sur les lieux de l'événement.

Dans cette perspective, le centre met en place les procédures à suivre par les préposés du 9-1-1 pour chacun des 47 types d'appel et valide celles-ci auprès des intervenants visés. Puisque l'urgence commande de réduire à zéro les risques d'erreur, le Centre maintient un lien permanent de communication avec tous les intervenants d'urgence par le biais de rencontres mensuelles afin de connaître les besoins de chacun.

On y aborde les questions de procédures opérationnelles, les protocoles d'entente en vigueur, l'impact des nouvelles technologies, le suivi d'événements majeurs récents, la mise à jour des données ainsi que les ajustements nécessaires suite à des situations particulières.



LE TRAITEMENT DES APPELS

Le Centre d'urgence n'a pas l'unique responsabilité de répondre aux appels avec diligence. Le préposé doit analyser les informations fournies par le citoyen, la nature ainsi que le type d'urgence tout en déterminant, s'il y a lieu, quel est l'intervenant prioritaire et quels sont les autres intervenants requis sur les lieux.

DÉTERMINER LES VRAIES PRIORITÉS

LORSQU'UN APPEL D'URGENCE ENTRE SUR L'UNE DE NOS CONSOLES TÉLÉPHONIQUES,

- Le préposé qui prend l'appel identifie clairement la nature de l'urgence (feu, vol, suicide, accident, etc);
- Inscrit un code alphabétique de quatre lettres identifiant l'événement rapporté par l'appelant. Une série de questions s'affiche, permettant au préposé d'identifier rapidement l'intervenant prioritaire ainsi que les intervenants secondaires. Les transferts d'appels aux différents intervenants se font par sélection de boutons à l'écran.
- Prend les coordonnées de l'appelant;
- Transfère l'appel à l'intervenant principal.

Si le service d'urgence prioritaire requis ne peut être rejoint ou qu'un appel nécessite l'intervention de plusieurs services d'urgence, les informations recueillies par le préposé sont transmises au poste-ressources, un poste de travail spécialement dédié à l'envoi de messages à plusieurs intervenants. Ce dernier avise les services d'urgence requis.

Le SPVM, le SSIM et le MTQ bénéficient d'un lien informatique permettant au préposé qui traite l'appel de les rejoindre directement sans passer par le poste-ressource. D'autres intervenants majeurs seront également reliés au Centre d'urgence 9-1-1 par l'entremise d'un réseau informatique, accélérant de ce fait le traitement des appels en recours multiples.





SCHÉMA DU TRAITEMENT DES APPELS

Dans l'accomplissement de son travail, le préposé doit privilégier la sauvegarde de la vie, de l'intégrité physique et de la santé des citoyens et des intervenants. L'appel nécessitant un seul intervenant est qualifié d'appel à recours simple. Celui qui exige l'intervention de plusieurs services d'urgence est un appel à recours multiples.

APPEL RECOURS SIMPLE — Crise cardiaque

APPEL RECOURS MULTIPLES — Une automobile a frappé un mur de ciment après avoir embouti un poteau d'Hydro-Québec. Un fil à haute tension est tombé sur l'auto, le réservoir perd de l'essence et le conducteur blessé est coincé dans son véhicule.

LES APPELS SANS INTERLOCUTEUR

Il arrive que le centre d'urgence 9-1-1 reçoive un appel mais qu'il n'y ait aucun interlocuteur à l'autre bout de la ligne. Il existe alors plusieurs possibilités : une erreur, une victime de crise cardiaque ou de crise d'asthme ou une victime de vol avec des agresseurs près d'elle, etc. Que fait le préposé ? Il mentionne l'adresse à l'écran et avise l'appelant, s'il peut entendre, que des policiers se rendent sur les lieux. La personne apprend ainsi qu'on sait où elle se trouve et qu'on lui envoie du secours.

LES APPELS AVEC PERTE D'INTERLOCUTEUR

Lorsque le 9-1-1 reçoit un appel et que la communication est interrompue durant la conversation, le préposé fait sonner l'appareil téléphonique du citoyen et poursuit la conversation. Si aucune réponse n'est obtenue, des policiers sont dépêchés sur les lieux en plus haute priorité, étant donné que le Centre n'a pu connaître la nature de l'urgence.

Exemples : **Situation douteuse** — *Un homme à la voix étouffée appelle pour de l'aide puis, on n'entend plus rien. Le préposé actionne le bouton de rappel et n'obtient pas de réponse. Il transmet l'information au SPVM. Les policiers sur les lieux, constatent que le citoyen est victime d'une crise cardiaque et réclament rapidement l'assistance d'Urgences-santé.*

Violence conjugale — *Une femme en pleurs appelle et réclame la police, on entend des cris et soudain, la ligne est coupée. Le préposé transmet immédiatement l'information au SPVM en spécifiant qu'il s'agit d'un cas possible de violence conjugale.*

APPELS FANTÔMES

D'autre part, le Centre d'urgence 9-1-1 reçoit également des appels en provenance d'appareils cellulaires sans aucun interlocuteur. Ces appels sont bien souvent le résultat d'une programmation automatique du numéro d'urgence 9-1-1 sur une touche de l'appareil cellulaire. Par distraction ou par erreur, le citoyen déclenche automatiquement un appel au 9-1-1 rien qu'en effleurant le bouton préprogrammé ou en laissant l'appareil cellulaire dans un lieu où l'appel peut se déclencher au contact d'un objet, comme dans un sac à main ou un veston. On estime à près de 180 000 le nombre d'appels ainsi reçus au Centre d'urgence en 2003.

LES INTERVENANTS

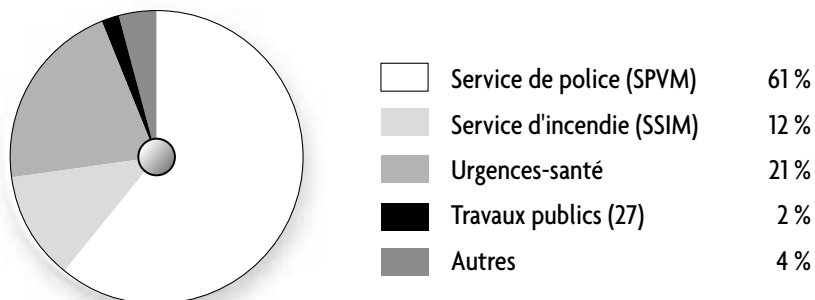
Le Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Montréal est en contact permanent avec pas moins de 37 intervenants d'urgence prêts à intervenir à tout moment et connaissant parfaitement leur rôle pour toutes les situations d'urgence.

Intervenants	Fonctions
Service de police de la Ville de Montréal (SPVM)	— Sécurité publique — Activité criminelle
Service de sécurité incendie de Montréal (SSIM)	— Incendie — Matières dangereuses — Premiers répondants
Urgences-Santé (US)	— Soins médicaux préhospitaliers et transport
Sûreté du Québec (SQ)	— Surveillance des autoroutes — Accidents sur les autoroutes et les ponts
Ministère des Transports du Québec	— Intervenant secondaire — Événements sur les autoroutes
Garde Côtière	— Recherche et sauvetage sur les voies navigables
Hydro-Québec	— Intervenant prioritaire — Problèmes électriques
Gaz métro	— Intervenant secondaire — Fuites de gaz
Administration portuaire de Montréal	— Intervenant secondaire — Événements à l'intérieur du port ou sur son territoire
Aéroports de Montréal	— intervenants secondaires — Événements à l'intérieur de l'aéroport ou sur son territoire
27 services de travaux public (arrondissements)	— Feux de circulation — Logistique municipale



RÉPARTITION

Voici la répartition des 1 376 705 appels reçus au cours de l'année 2003 et transférés aux intervenants.



UN SERVICE DE QUALITÉ

La qualité du traitement des appels est une préoccupation constante : les changements technologiques, un programme de contrôle de la qualité, la sensibilisation et la formation continue du personnel permettent d'améliorer la qualité du service. Le Centre est équipé de dix postes-réponse en plus du poste-ressources. Un responsable des opérations supervise en permanence le travail des préposés et assiste ceux-ci en cas de besoin. Il vérifie également la qualité et l'efficacité du traitement des appels d'urgence.

ACCESSIBILITÉ

Toute personne résidant ou se trouvant sur le territoire de Montréal a accès aux services du 9-1-1. Le service est assuré en français et en anglais. Dans une situation d'urgence, lorsqu'un citoyen ne peut s'exprimer ni en français ni en anglais, le préposé peut faire appel au service de traduction de la firme LLE (Language Learning Entreprise) qui offre des services de traduction en 150 langues.

Le Centre d'urgence dispose d'un appareil pour malentendants (ATME) doté d'une imprimante, permettant de traiter par écrit les appels provenant de cette clientèle. Cet appareil, qui est également composé d'un clavier et d'un écran, est accessible aux 17 000 citoyens de notre territoire éprouvant de la difficulté à entendre ou à s'exprimer verbalement.

PERFORMANCE

L'urgence commande la rapidité et l'efficacité. Le temps de réponse moyen est de 2 secondes et ce, pour 96 % des appels reçus. Le temps moyen de traitement des appels est de 45 secondes. Les préposés mettent près de 37 secondes pour traiter et transférer l'appel, et huit secondes pour compléter les informations contenues dans la carte d'appel, une fiche contenant toutes les informations reliées à l'appel d'urgence.

Depuis le 19 octobre 1997, le CU 9-1-1 utilise la technologie du Système informatisé d'acheminement d'appels (SIAA) qui intègre la téléphonie et l'informatique, de telle sorte que le préposé n'a plus besoin d'utiliser l'appareil téléphonique pour répondre à un appel.

Enfin, la facilité d'adaptation du personnel au SIAA est en grande partie responsable de la réduction de la période de formation qui est passée de neuf à trois semaines, ce qui réduit sensiblement les coûts reliés à la formation.

MESURES DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Lorsqu'une plainte est logée au Centre d'urgence 9-1-1, elle est traitée selon la nature de l'événement et une attention particulière y est accordée. Si la plainte formulée est à l'endroit d'un intervenant, le préposé donne les renseignements nécessaires à l'appelant pour qu'il puisse s'adresser directement aux autorités compétentes. Le cas échéant, il est de la responsabilité du Centre d'urgence ou de l'intervenant visé d'apporter les correctifs appropriés et d'en informer le plaignant.





RESSOURCES HUMAINES

Le Centre d'urgence 9-1-1 compte 55 employés, comprenant des postes à temps partiel et des postes saisonniers, afin d'être en mesure de répondre aux demandes spécifiques des heures et périodes de pointe. Six à dix préposés travaillent au Centre d'urgence 9-1-1 selon l'achalandage. Sous l'autorité d'un responsable des opérations (RDO), trois équipes se relaient à raison de trois quarts de travail de 8 heures par jour, sept jours semaine, 52 semaines par année.

SÉLECTION

Le personnel du Centre d'urgence est trié sur le volet. Des examens écrits et oraux, une évaluation par un psychologue industriel ainsi qu'un examen médical permettent de retenir les candidatures offrant un profil compatible aux exigences de l'emploi. La capacité de résister au stress, le bilinguisme, l'empathie naturelle, la rapidité au traitement de texte, la logique et une connaissance de la géographie du territoire constituent les critères de base servant au choix des individus. De plus, pour des raisons de sécurité, une enquête policière est effectuée pour vérifier s'il y a des antécédents de nature criminelle chez le candidat ou dans sa famille immédiate.

FORMATION

La formation du personnel, d'une durée de deux semaines, comprend 8 modules, allant de la présentation générale du centre d'urgence à la psychologie du travail, en passant par les outils de travail, les modes d'opération, la terminologie des termes en anglais, la géographie et la prise d'appels. La formation du personnel inclut un important volet traitant du service à la clientèle.

Ainsi, le personnel est amené à adhérer à la philosophie de gestion, laquelle repose sur l'intégration des valeurs comme le respect de la clientèle, l'empathie, le traitement efficace des appels (le choix des intervenants dans le bon ordre de priorité) et la collaboration avec les intervenants. À la fin de la période de formation, chaque préposé bénéficie du parrainage d'un préposé expérimenté durant 5 jours. De plus, des cours d'appoint sont dispensés lorsque de nouvelles procédures d'intervention entrent en vigueur.



