

*Semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence*

## ***Les répartiteurs médicaux d'urgence, un métier essentiel!***

Québec, le 8 avril 2021 – Du 11 au 17 avril 2021 aura lieu la Semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence. En cette semaine toute particulière, le *Centre de communication santé des capitales*, qui reçoit les appels 911 du Saguenay-Lac-Saint-Jean, d'une partie du Nord-du-Québec, ainsi que de l'ensemble de la région de la Capitale-Nationale, tient à rappeler le rôle essentiel des répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) et du travail colossal qu'ils accomplissent au quotidien.

*« Nous sommes une centrale d'appels où 45 répartiteurs médicaux d'urgence reçoivent quotidiennement une moyenne de 274 appels. On peut recevoir un appel concernant un arrêt cardiorespiratoire, un accident de voiture ou encore une personne en perte d'autonomie qui a fait une chute. Un peu sous le même principe qu'à l'urgence, nous devons prioriser les appels, envoyer une ambulance, effectuer des soins téléphoniques et accompagner l'appelant jusqu'à l'arrivée des paramédics. Notre travail est d'arriver à rassurer l'individu au téléphone, dans le but de le transformer en premier répondant. Nous lui dictons toutes les manœuvres à mettre en place jusqu'à l'arrivée des paramédics »,*

souligne d'entrée de jeu Dominic St-Arnaud, directeur des opérations au *Centre de communication santé des capitales (CCSC)*, en ajoutant que souvent, le stress émotionnel est très élevé chez l'appelant et que le RMU doit faire preuve d'empathie et d'une excellente gestion du stress.

Méconnue du grand public, la profession de RMU est pourtant essentielle. L'équipe de répartiteurs médicaux d'urgence contribue, dans l'ombre, à sauver des vies. *« Dans les derniers mois et les dernières années, des émissions de télévision font la lumière sur notre travail, comme L'appel d'une vie ou encore 911. Par contre, notre travail est encore méconnu auprès de la population. Pourtant, notre mission au quotidien est de contribuer à diminuer le taux de mortalité ou encore réduire les séquelles »,* renchérit M. St-Arnaud.

*« Nous veillons jour et nuit à la sécurité de la population. Nous sommes la porte d'entrée du réseau de la santé, bien que notre travail soit méconnu de la population »,* ajoute quant à lui François Fournier, répartiteur médical d'urgence au CCSC depuis maintenant près de 15 ans.



François Fournier est répartiteur médical d'urgence au CCSC depuis maintenant 15 ans. (Photo Jonathan Pageau)

Les RMU évaluent et trient les appels selon une méthode rigoureuse de classification, donnent des directives claires à l'appelant dans le but que celui-ci puisse prodiguer les soins nécessaires en attendant l'arrivée de l'ambulance, assurent le déploiement des ambulances selon le territoire desservi dans le but de minimiser le temps de réponse et finalement, affectent le véhicule ambulancier vers le centre de santé approprié selon l'état du patient.

*« Il n'y a rien de plus satisfaisant que d'aider une personne dans le besoin. Lorsqu'une personne appelle au 911, ce n'est jamais quand ça va bien. Nous devons la rassurer, l'aider. La qualité première d'un RMU selon moi est d'être capable de comprendre ce qui se passe et de synthétiser l'information. La seconde qualité essentielle est l'empathie et la troisième serait d'avoir une paire d'épaules assez solides pour être capable de supporter la misère humaine, la douleur et même la mort. Chaque jour, nous répondons à des appels. Mais il n'y a aucune routine dans notre travail. Il y a des appels qui marquent. Des appels qui restent en tête. Tu ne sais jamais ce qu'il y aura au bout du fil », renchérit M. Fournier.*

Les RMU qui travaillent au CCSC, en plus des qualités essentielles nécessaires à la réalisation du travail, comme l'excellente gestion du stress et l'empathie, doivent suivre une formation de 208 heures offerte à l'interne.

### **À PROPOS DU CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ DES CAPITALES**

Ayant comme priorité votre santé, le *Centre de communication santé des capitales (CCSC)* détient un rôle clé dans le traitement des appels d'urgence de nature préhospitalière. Il constitue la seule courroie de communication entre le service du 911, les citoyens et les intervenants du milieu de la santé sur l'ensemble de son territoire. Nos professionnels et experts en services d'urgence sont maîtres dans l'art de traiter prioritairement et respectueusement les appels. Le CCSC dessert la région de la Capitale-Nationale, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, ainsi qu'une partie du Nord-du-Québec.

**Source :**

Daniel Girard  
Directeur général  
CCSC

**Information et gestion des entrevues :**

Andrée-Anne Trudel  
BEAUDOIN relations publiques  
Bur : 819 840-2829, poste 305 | Cell : 418 580-7695  
[andree-anne@beaudoinrp.com](mailto:andree-anne@beaudoinrp.com)