

Semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence

L'importance du métier de répartiteur médical d'urgence : la porte d'entrée du réseau de la santé

Québec, le 8 avril 2022 – Le Centre de communication santé des Capitales (CCSC) souligne le rôle essentiel des répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) en cette Semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence qui a lieu du 10 au 17 avril 2022. Le CCSC, 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 souligner l'excellent travail des RMU au quotidien, et souhaite que ce métier soit mieux connu de la population.

La profession de RMU est essentielle. Elle est la porte d'entrée du système de santé québécois. Les RMU, qui reçoivent les appels au 911, font partie du premier maillon d'une grande chaîne d'humains qui posent différents gestes dans l'unique but de sauver des vies ou de venir en aide aux appelants en détresse ou en situation d'urgence. *« Ce métier demande un énorme contrôle de soi et une gestion du stress hors du commun. Les RMU sont placés devant toutes sortes de situation jour et nuit. Qu'ils reçoivent un appel concernant un arrêt cardiorespiratoire, un accident de voiture ou encore une personne en perte d'autonomie qui a fait une chute, les RMU priorisent les appels, envoient une ambulance et dictent des soins téléphoniques à l'appelant jusqu'à l'arrivée des paramédics. Les répartiteurs doivent rester calmes, faire preuve d'empathie et 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 ambulanciers »,* souligne Anthony Michaud, coordonnateur aux opérations au Centre de communication santé des Capitales (CCSC).



Benoit Villeneuve est répartiteur médical d'urgence (RMU) depuis maintenant 13 ans.

Travailler dans l'urgence au quotidien

Le Centre de communication santé des Capitales reçoit en moyenne 340 appels quotidiennement, ce qui représente environ 35 appels par répartiteur. Benoit Villeneuve est l'un d'eux. Il exerce cette profession depuis maintenant 13 ans.

« Il n'y a pas une journée pareille et on peut s'attendre à tout. Il y a des appels qui marquent, c'est certain, des situations dramatiques, mais il y a aussi des appels où l'on sent vraiment que l'on a été utile et c'est gratifiant de voir qu'on a pu aider à notre façon », explique-t-il. C'est justement ce besoin de travailler dans un domaine où l'urgence et les situations inhabituelles sont présentes, et la volonté d'aider l'autre, qui l'ont encouragé à devenir RMU. Son quotidien : trier les appels selon une méthode rigoureuse de classification, assurer le déploiement des ambulances selon le territoire desservi dans le but de minimiser le temps de réponse, et affecter le véhicule ambulancier vers le centre hospitalier approprié selon l'état du patient. « Il faut être capable de gérer plusieurs choses en même temps et comprendre ce qui se passe en quelques secondes, de visualiser la situation dans notre tête et de synthétiser l'information », ajoute-t-il. Les RMU qui travaillent au CCSC suivent une formation de 208 heures offerte à l'interne.

Un rôle crucial dans les grands événements

Avec la vie qui reprend tranquillement et les événements publics qui reviennent, le CCSC est prêt à déployer ses équipes sur le terrain. Effectivement, à la demande de la Ville de Québec, des superviseurs se déplacent sur le terrain pour assurer la bonne séquence des opérations d'urgence dans des événements comme le Festival d'été de Québec. Sur place, ils s'assurent de coordonner les opérations avec pompiers, policiers, représentants de la sécurité civile, etc. Ils enclenchent aussi, au besoin, le protocole de mesures d'urgence avec le CIUSSS pour avertir les hôpitaux de l'arrivée de plusieurs blessés en même temps, par exemple.

Des activités de reconnaissance sont organisées par le *Centre de communication santé des Capitales* du 10 au 17 avril pour souligner la Semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence et le travail colossal effectué par les répartiteurs médicaux d'urgence.

À PROPOS DU CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ DES CAPITALLES

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 :

Anthony Michaud
Coordonnateur aux opérations
CCSC

Information et gestion des entrevues :

Annik Bousquet
BEAUDOIN relations publiques
Bur : 819 840-2829, poste 305 | Cell : 819 699-9347
annik@beaudoinrp.com