

Répartiteur d'urgence: un métier pas facile

Mathieu Bélanger

Le Droit

Il est 14 h. Vous dormez sur le canapé. Des bruits anormaux vous sortent de votre sommeil. Vous vous dirigez à la cuisine et vous apercevez un inconnu vider le réfrigérateur.

Comme plusieurs l'auraient fait, Pierre Lévesque, un résidant de Gatineau, dans le secteur Hull, a eu le réflexe d'appeler les policiers afin qu'ils viennent le sortir de cette fâcheuse position.

Cet homme a dû attendre près de 30 minutes avant qu'un patrouilleur se présente à son domicile, malgré les appels répétés au centre d'appels d'urgence. «Je ne sais pas si c'est la police qui ne m'a pas pris au sérieux, mais une demi-heure d'attente, je ne trouve pas ça normal», a affirmé M. Lévesque.

«L'estimation de la priorité d'un cas et la rapidité d'intervention des services policiers sont souvent relatifs à la clarté et la précision des informations données lors d'un appel d'urgence», soutient le lieutenant Yves Martel, de la police de Gatineau.

Le cas de ce Gatinois dé-montre que la sécurité et même la survie d'une personne sont intimement liées à la capacité de la personne à bien s'exprimer, même en situation de crise.

Heureusement, l'incident fâcheux qu'à vécu cet homme s'est tout de même bien terminé.

«Les répartiteurs qui travaillent dans un centre d'appels d'urgence ont une formation qui leur enseigne à repérer les cas prioritaires, mais il n'y a pas de système parfait, avoue le lieutenant Martel. Il faut comprendre que ce sont des humains qui traitent avec d'autres humains. Il existe toujours une marge d'erreur.»

Le travail du répartiteur consiste à recueillir le plus d'informations précises sur l'incident en cours pour ensuite juger de sa priorité, ce qui éventuellement déterminera la rapidité d'intervention des patrouilleurs, fait savoir le lieutenant Martel.

Émotion

La situation émotionnelle de la personne qui appelle est souvent un facteur qui peut rendre le travail du répartiteur plus difficile. «La gravité d'un incident peut parfois altérer la qualité du service d'appel si la victime omet, dans l'énerverment, de donner des informations cruciales», reconnaît M. Martel.

Dans des cas où la victime a du mal à s'exprimer, qu'elle crie ou qu'elle est agressive, c'est le travail du répartiteur de calmer la personne et de lui poser des questions clés afin de ramener la discussion au



ARCHIVES

Le métier de répartiteur exige une attention constante et une formation spéciale pour bien interpréter les appels pas toujours clairs.

Publicité



strict nécessaire pour intervenir, souligne le lieutenant Martel.

Un appel pour vol à main armée en cours n'aura assurément pas la même priorité qu'un couple qui revient de voyage et qui téléphone au 9-1-1 pour signaler un vol par effraction terminé. En d'autres mots, si le cambrioleur n'est plus sur place et que personne n'est blessé, il n'y a plus de raisons de traiter l'appel comme prioritaire.

«D'après les informations dont dispose le répartiteur, l'ordinateur classera la priorité de l'appel, explique M. Martel. Les données des appels qui semblent a priori d'une importance majeure sont toujours retransmises verbalement aux patrouilleurs.»

La rapidité d'intervention des services policiers n'est pas vraiment relative au nombre d'effectifs en devoir. «Le nombre de policiers sur la route correspond à des statistiques concernant les besoins de chaque secteur que nous desservons», affirme le lieutenant Martel.

«Si un événement majeur survient et que plusieurs de nos policiers doivent se rendre sur les lieux, nous ne pouvons pas laisser en reste la population, précise M. Martel. En peu de temps, d'autres policiers viendront remplacer les officiers qui ne peuvent plus répondre aux appels de routine.»

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.