



M^{me} Marie-Andrée Giroux
Directrice du développement
des affaires, des communications

Le saviez-vous ou vous rappelez-vous que... La répartition incendie n'a pas toujours été la responsabilité des centres d'appels d'urgence ?

À l'époque, lorsqu'un feu était déclaré par un citoyen, les directeurs et chefs de service incendie répondaient directement aux appels et prenaient les informations nécessaires pour le déploiement des pompiers. La réception des appels se faisait par le biais du « téléphone rouge » ou d'un radiotéléphone, directement en caserne ou à leur domicile. Seules les grandes villes bénéficiaient d'un service de répartition par un centre d'appels secondaire.

Au début des années 90, certaines petites et moyennes municipalités ont demandé à des organisations spécialisées dans la prise des appels d'urgence de prendre en charge leur répartition incendie. Puis, au fil du temps, ces centres d'appels d'urgence se sont créés une expertise en répartition incendie afin de répondre au besoin grandissant des services de sécurité incendie.

Le 14 juin 2000, le gouvernement adoptait la *Loi sur la sécurité incendie*. Une réforme majeure du secteur.

L'adoption de cette loi visait à répondre à des objectifs bien précis :

- Réduire les pertes humaines et matérielles causées par l'incendie;
- Accroître l'efficacité des organisations municipales en sécurité incendie;
- Diminuer les coûts des primes d'assurance.

Par conséquent, les municipalités et les services incendie se devaient de mieux encadrer la sécurité incendie par :

- Des approches et des mesures préventives pour assurer la protection des citoyens et du patrimoine;
- L'organisation des secours en tenant compte des ressources existantes;
- L'optimisation des interventions incendie et la formation du personnel des SSI.

Les schémas de couverture de risques

Afin d'atteindre leurs objectifs, les MRC et leurs municipalités se sont dotées d'un processus de planification rigoureux pour assurer la sécurité incendie de leur territoire et planifier les interventions. Ce processus est communément appelé le « schéma de couverture de risques » et est révisé tous les cinq ans. Ce schéma vient directement impacter la charge de travail des répartiteurs d'appels des centres secondaires en incendie.

La charge de travail des répartiteurs incendie dans un centre d'appels 9-1-1

Tout d'abord, il faut savoir que le rôle du répartiteur d'appels au 9-1-1 est de déterminer la nature et les coordonnées de l'urgence, et de diriger l'appel au service secondaire approprié (pompier, police, ambulance). Une fois l'appel pris en charge par le répartiteur du service secondaire, celui-ci mobilise et coordonne les ressources requises à l'intervention.

Depuis l'arrivée des schémas de couverture de risques, le rôle des centres d'appels quant à la répartition incendie s'est complexifié.

Certaines interventions incendie qui généraient auparavant une carte d'appel en génère maintenant jusqu'à quatre. Le tout est principalement dû aux nombreuses entraides automatiques, aux protocoles automatisés et spécifiques en fonction des types de feu et aux nombreux modes de déclenchement utilisés par les services incendie. De plus, la configuration d'un service incendie dans le système automatisé utilisé par les répartiteurs, populairement appelé RAO (Répartition assistée par ordinateur), prend maintenant jusqu'à 40 heures. Avant, à peine quelques heures étaient nécessaires.

Bref, les centres d'appels s'adaptent, car d'hier à aujourd'hui, la cueillette des données et les déploiements se doivent d'être plus rigoureux. Et ce, sans compter les moyens de communication et leurs logistiques, qui se diversifient pour répondre aux nouvelles réalités technologiques.

Le constat est positif! Depuis l'arrivée de ces schémas de couverture de risques, il y a moins de feux majeurs... mais beaucoup plus de travail en arrière-plan pour les centres d'urgence.

Le financement des centres 9-1-1 au Québec

La taxe municipale pour le financement du service 9-1-1 est fixée au Québec à un montant mensuel de 0,46\$ depuis le 1^{er} août 2016. Les fournisseurs de services téléphoniques, à titre de mandataires des municipalités, perçoivent mensuellement la taxe auprès de leurs clients. Celle-ci est ensuite transmise à Revenu Québec, puis à l'Agence 9-1-1 (organisme désigné par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation) pour finalement être redistribuée aux municipalités ou à leur centre d'impartition.

Ce financement est réservé aux centres d'urgence qui reçoivent les appels 9-1-1, pour répartir les appels vers les bons services secondaires.

Mais qu'en est-il du financement pour les centres de répartition secondaire ?

Il faut d'abord savoir que la répartition santé et la répartition policière ont un financement associé. Les centres secondaires en santé sont financés par le ministère de la Santé et des Services sociaux. La répartition policière est financée par le ministère de la Sécurité publique ou par les municipalités à même leurs taxes municipales, selon le corps qui y assure la desserte policière.

Pour la répartition incendie, aucun financement n'est accordé à cette charge de travail considérable qui contribue à l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la sécurité incendie*. Les centres secondaires en incendie souhaitent que le gouvernement du Québec assure un financement de ce service essentiel sans toutefois alourdir le fardeau fiscal des municipalités. Voilà un enjeu dont devra se préoccuper le prochain gouvernement au pouvoir.

BÉLANGERSAUVÉ

AVOCATS

Solidement ancré dans la tradition.
Résolument tourné vers l'avenir.

Leader depuis plus de 50 ans,
notre équipe conseille les entreprises
et les organismes publics à travers le pays.

Municipal | Assurances | Travail

Montréal 514 878.3081 Trois-Rivières 819 379.1221 Joliette 450 755.3081