

## Un appel au 9-1-1 sur sept non fondé



Par Patrick Rodrigue

Pas moins de 14 pour cent des appels logés au 9-1-1 au cours de la dernière année étaient non fondés. Une proportion énorme et inacceptable, de l'avis d'Annie Flamand, directrice générale du Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT).

«Ce type d'appels peut faire perdre un temps parfois précieux à nos répartiteurs», a-t-elle indiqué. Les raisons sont multiples. Au premier rang, il y a l'inévitable numéro programmé sur le téléphone et accroché par erreur en composant. Il arrive aussi que des gens se trompent en composant sur leur cellulaire un numéro étoile-XYZ pour, par exemple, répondre à un concours à la radio.

«On a même reçu des appels de gens qui cherchaient des numéros de téléphone ou encore qui voulaient savoir dans combien de temps, pendant une tempête, la neige allait arrêter de tomber», a relaté Mme Flamand.



**Annie Flamand recommande aux gens de ne composer le 9-1-1 qu'en cas de réelle urgence. «Il faut qu'il y ait danger immédiat pour la personne», a-t-elle signalé. (Photo: Patrick Rodrigue)**

## **Chaque appel est important**

Il arrive également que des gens appellent à répétition. Chaque appel est toutefois géré avec le même professionnalisme, même quand les intervenants du CAUAT finissent par connaître la personne.

«Même si ça fait 48 fois qu'ils appellent dans le même mois, on ne doit pas juger les gens. Notre rôle est de répondre avec efficacité à tous les appels. Car on ne peut prédire le moment où la personne qui appelle toujours pour rien sera vraiment en détresse», a fait valoir Annie Flamand.

Ces appels non fondés à répétition peuvent cependant signaler un problème sous-jacent chez la personne qui téléphone. «Elle peut, par exemple, souffrir d'un problème de santé mentale, a mentionné la directrice générale du CAUAT. Quand on a des doutes, on fait des signalements aux ressources appropriées. De la sorte, on peut peut-être parfois éviter des drames futurs.»

## **Seulement pour les véritables urgences**

Il n'en demeure pas moins que ces appels finissent par gruger du temps. Un temps qui peut s'avérer précieux en période de surcharge d'appels. C'est pourquoi il est essentiel de ne composer le 9-1-1 que lorsqu'il s'agit d'une véritable urgence.

«Par urgence, on entend un recours immédiat à l'ambulance, aux policiers ou aux pompiers parce que la vie d'un proche est en danger, parce qu'on est témoin d'un accident grave qui vient tout juste de se produire, parce qu'on vient d'être victime d'un crime ou encore parce qu'on n'arrive pas à éteindre un feu qui commence à devenir incontrôlable», a énuméré Mme Flamand.

## **Innovations technologiques**

Le CAUAT a récemment inauguré plusieurs innovations technologiques. Relisez les articles [ici](#) et [ici](#). Revoyez en vidéo le fonctionnement de ces équipements [ici](#).