

Service high-tech au 9-1-1



Annie Flamand, en compagnie du chef d'équipe Michel Boulé, dans le centre névralgique du CAUAT.
(Photo: Patrick Rodrigue)



Patrick Rodrigue

Un ordinateur aide les intervenants à prendre des décisions éclairées

Une ambiance presque digne d'un film de science-fiction règne depuis quelques semaines au Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue (CAUAT), alors qu'un nouveau système informatique suggère au personnel qui répond aux appels logés au 9-1-1 les interventions qu'il juge les mieux appropriées à chaque situation.

La directrice générale du CAUAT, Annie Flamand, en a fait l'annonce le 20 octobre. Grâce à un investissement de 300 000 \$, le centre a pu se doter d'un nouveau système de RAO (répartition assistée par ordinateur). Cet outil, comme l'a expliqué Mme Flamand en entrevue, facilite le travail des intervenants de plusieurs manières.

«D'abord, il automatise beaucoup de processus qu'il fallait autrefois faire à la main, par exemple, localiser sur une carte informatisée la personne qui appelle, que ce soit par téléphone filaire ou cellulaire. De plus, le système émet aussi des recommandations en fonction d'une multitude de variables qui lui sont soumises lors de chaque appel. Il peut ainsi proposer le type d'intervention qui, à son avis, est le plus approprié à la situation ou

encore signaler quel véhicule est le plus rapidement disponible. L'intervenant peut donc prendre une décision plus rapidement», a-t-elle détaillé.

S'il lui vient en aide, l'ordinateur ne se substitue toutefois pas à l'humain, a prévenu Annie Flamand. «La RAO propose des interventions, mais la décision finale revient toujours au répartiteur», a-t-elle assuré.

Systeme très flexible

Implanté en septembre après que le conseil d'administration du CAUAT ait donné son aval au projet en juin, le nouveau système fait aussi preuve d'une grande flexibilité. Les plans d'intervention peuvent ainsi être modifiés d'une journée à l'autre en fonction des ressources disponibles.

«On peut notamment signaler à la RAO qu'elle aura besoin de ressources supplémentaires pendant les 24 prochaines heures parce qu'on annonce des orages violents. À l'inverse, pendant la période de la chasse, on assiste à une réduction temporaire de personnel disponible. La RAO tient compte de tous ces paramètres et ajuste ses recommandations en conséquence», a décrit Mme Flamand.

Seulement la première étape

L'implantation de la RAO ne représente cependant que la première étape du processus d'amélioration technologique continue dans lequel le CAUAT s'est embarqué. La prochaine, a mentionné la directrice générale, consistera à équiper les ambulances de la région d'appareils similaires à un GPS pour être capable de les suivre en temps réel sur les écrans du centre d'appels.

«À moyen terme, on veut aussi intégrer dans notre système les informations relatives à chaque bâtisse dans les schémas municipaux de couverture de risques incendie afin de faciliter l'intervention des pompiers. Ainsi, avant même de se rendre sur les lieux, ils sauraient, par exemple, s'il y a une bonbonne de propane à proximité, à quel endroit exactement, où se trouvent les fils électriques, combien d'étages comporte le bâtiment, etc.», a précisé Annie Flamand.