Le CAUCActualité

1re Édition

Lundi 14 décembre 2015 | Volume 1, Édition 1 | Le média d'information #1 des centrales d'urgence

Message de la Direction générale

À titre de directeur général du Groupe CAUCA, c'est avec fierté que je partage avec vous cette toute première édition du Journal CAUCA. Ce journal se veut un outil d'information via lequel tous pourront connaître et reconnaître l'expertise en appel d'urgence qui fait la fierté de l'organisation.

Pour cette édition, chaque directeur présentera son département afin de démontrer de quelle façon chaque département de l'organisation contribue à l'expertise de CAUCA.

Pour les prochaines parutions, des articles d'intérêts concernant les services offerts par CAUCA seront publiés. Celles-ci, nous l'espérons, sauront capter votre attention et pourront vous être utiles.

Nous sommes convaincus que ce journal pourra informer les responsables de chaque service, qui sauront partager avec ses membres ou même ses citoyens le contenu de ce journal.

Je tiens à féliciter tous ceux qui ont rendu possible la mise sur pied de ce journal et vous invite à vous joindre à eux pour les prochaines parutions.

Bonne lecture,
Daniel Veilleux

Centrale CAUCA (Crédit photo : Patrick Guay)

Dans ce numéro :

Les départements chez CAUCA ● La face cachée du 9-1-1 ● Le CCS-CAUCA ● Texto au 9-1-1 ● Du Mexique à chez CAUCA

FAIRE LA DIFFÉRENCE

!! Nouveau journal, nouveau nom !!

Par Julie Chamberland, chroniqueuse

Lors d'un atelier de formation donné par la direction de la centrale CAUCA le 16 juin dernier, les employés ont été sollicités pour trouver le nom de notre journal. Plusieurs employés ont participé à ce concours et nous sommes très heureux d'annoncer que le grand gagnant du concours est M. André Lessard, répartiteur chez CAUCA depuis 1989. M. Lessard a suggéré : Le CAUCActualité. Le gagnant s'est donc mérité un chèque cadeau de 100$ au restaurant La Table du Junior. Notre journal portera dorénavant ce nom. Félicitations à M. Lessard et merci à tous ceux qui ont participé.

!! Nouvelle technologie !!

Par Ève Morin, chroniqueuse

Afin d'améliorer l'accès au service 9-1-1 pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole, une nouvelle technologie fera son apparition chez CAUCA à compter du 1er décembre 2015 : le texto 9-1-1. Ce système hybride pourra permettre la communication vocale et message texte en même temps entre l'abonné cellulaire et le préposé 9-1-1. Les personnes qui voudront avoir recours à ce service devront préalablement s'inscrire au T9-1-1 auprès de son fournisseur de services sans fil et devront disposer d'un appareil sans fil éligible. Les utilisateurs compo-seront le 9-1-1 de la même façon qu'un appel régulier et en tout temps, c'est le préposé au 9-1-1 qui initiera et qui terminera la conversation par texto. Pour tous les autres utilisateurs, les appels vocaux demeurent la meilleure façon d'avoir accès aux services 9-1-1.

ÉQUIPE DE DIRECTION

Daniel Veilleux
Directeur général

Jacynthe Poulin
Directrice des opérations

Louis Lacroix
Directeur du service client

Mario Vallières
Directeur des technologies

Alex Bernier
Directeur des ressources humaines

Louise Thibodeau
Directrice des finances

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Adrien Petersen
Superviseur de projet

Ghislain Landry
Infographie

Claudia Paquet-Genesse
Publication et mise en ligne

Julie Chamberland
Chroniqueuse

Jean-Michel Couture
Chroniqueur

Mélissa Paquet
Chroniqueuse

Ève Morin
Chroniqueuse

Marjolaine Charland
Chroniqueuse

André Lessard
Chroniqueur

Un service des ressources humaines : Un mal nécessaire ou un appui stratégique au cœur de son développement et de la réalisation de sa mission?

Faire la différence par la compétence, voilà l'un des fondements qui caractérise la philosophie de gestion de notre organisation.

C'est donc en 2011 que la direction générale a mis en place son département permanent des ressources humaines, et ce, afin d'accentuer le développement de ses ressources humaines et consolider sa structure organisationnelle.

Considérant la courbe de croissance de l'organisation des dernières années, ses dirigeants avaient à cœur de mettre en place la structure organisationnelle optimale afin de consolider ses activités actuelles et futures.

À l'occasion de sa réflexion et de sa planification stratégique, la direction générale, soutenue par son conseil d'administration, a donc amorcé un virage important dans le développement du plein potentiel des membres de son équipe et en ciblant les ressources nécessaires à la réalisation de sa mission.

Que ce soit par la révision complète de son processus de sélection, d'accueil et d'intégration, par l'accroissement de son niveau de diplomation et de bilinguisme des membres de son équipe, par l'ajout des compétences organisationnelles ciblées au plan stratégique, par la révision complète de sa structure de formation et de développement des compétences actuellement en cours, par l'implication de son personnel aux divers projets et comités, par la clarification des rôles, responsabilités et tâches de chacun des membres de l'équipe CAUCA, par son éthique professionnelle et capacité relationnelle, le service des ressources humaines est un engrenage stratégique au cœur de l'organisation!

Dans les prochaines éditions, j'aurai le plaisir de vous présenter divers éléments qui caractérisent notre organisation :

- Le processus de sélection de nos répartiteurs d'appels d'urgence;
- Le programme de reconnaissance des acquis et compétences du personnel;
- Le développement des 3 S (savoir, savoir-faire et savoir-être) au sein de notre organisation;
- Les tendances en gestion des ressources humaines;
- Les principes de management;
- Etc.

En complément, je terminerai par cette citation : « Seul, nous allons plus vite, ensemble nous allons plus loin! »

Je profite aussi de l'occasion pour vous inviter à consulter notre site Internet.

Au plaisir de vous écrire à nouveau dans la prochaine édition.

Alex Bernier
Directeur des ressources humaines

Salle de formation (Crédit photo : Patrick Guay)

Message de la direction des opérations

Qui dit 9-1-1 dit un service offert 24 heures par jour, et ce à longueur d'année. Que se passe-t-il dans un centre d'urgence 9-1-1? Afin d'offrir un service de plus haute qualité, CAUCA dispose de plus de 70 répartiteurs formés selon des critères du ministère de la Sécurité publique et ayant les compétences reconnues par le ministère de l'Éducation. Parmi ceux-ci, on retrouve des chefs d'équipe, formateurs/coach, responsables de l'assurance qualité et plus encore. Dans cette section, nous parlerons des multiples facettes de la prise d'appel et de la répartition des appels d'urgence. Cette section s'adresse autant aux citoyens, aux intervenants d'urgence ainsi qu'à notre personnel. Nous espérons, par nos articles, vous faire connaître toutes les facettes de notre métier.

Tout d'abord, l'équipe de CAUCA souhaite souligner le prolifique travail de M. Gustave Poulin, anciennement directeur des opérations qui a récemment annoncé sa retraite, et ce après plus de 25 ans d'implication au sein de l'entreprise. Depuis maintenant un peu plus d'un an, il me fait plaisir d'occuper le poste de directrice aux opérations. Depuis mon arrivée, une toute nouvelle cohorte de quatre superviseurs s'est jointe à l'équipe de direction et ceux-ci ont eu l'opportunité de compléter avec succès le programme *Optimiser la supervision au quotidien* offert par l'Université Laval. Ensemble, ils planifient, organisent, supervisent, contrôlent et évaluent les activités opérationnelles et gèrent et encadrent les employés sous leurs gouvernances. Nous leur souhaitons la meilleure des chances dans leur nouvelle fonction.

Depuis l'arrivée de la nouvelle équipe de supervision, plusieurs choses se sont concrétisées chez CAUCA telles que l'évaluation des appels 9-1-1, la révision du plan de relève, la création d'un programme de reconnaissance, de formation continue, la publication de ce journal et sans oublier de nombreux autres projets.

Travailler dans un centre d'urgence n'est pas de tout repos, l'adrénaline est souvent utilisée à son maximum. En plus d'être à l'affût sur de longues périodes de 12 heures, les répartiteurs se doivent de travailler de jour et de nuit. C'est avec le soutien de chacun et avec l'assistance de plusieurs technologies que nous pouvons aujourd'hui répondre à plus 405 000 appels 9-1-1 par année. En 2015, l'équipe de répartition de la centrale d'appel d'urgence Chaudière-Appalaches ont réparti plus de 36 000 appels incendie et plus de 26 000 appels santé.

Jacynthe Poulin
Directrice des opérations

Équipe-cadre des opérations : Jacynthe Poulin, directrice des opérations (centre) ainsi que les superviseurs aux opérations : Ève Morin (gauche), David Fecteau (centre gauche), Philippe Paquet (centre droit) et Adrien Petersen (droite).

Plateau de répartition (Crédit photo : Patrick Guay)

Message de la direction du service à la clientèle

Par Julie Chamberland, chroniqueuse

Le département du service à clientèle voit le jour en 2005 chez CAUCA avec l'objectif de demeurer à l'écoute, s'assurer de la satisfaction et de maintenir la qualité des services que nous offrons à nos partenaires.

Ces gens s'occupent de répondre aux appels, aux courriels ainsi que de faire les suivis auprès des partenaires. Dans leurs tâches connexes, ils doivent également faire les ajouts, les modifications et les suppressions de protocole incendie. Ils offrent l'installation ainsi que le support technique du logiciel CAUCA. Cela permet aux membres des services incendie de faire eux même des modifications de leur protocole tel que la liste de pompiers, les plans d'intervention, les identifications des bornes-fontaines, des entraides automatiques, des déploiements incendie, des fiches d'interventions, des ajouts de ressources ou bien même des particularités spéciales lors de certaine voie de circulation, de niveau de risque d'un bâtiment ou lors d'implication de matières dangereuses. Les gens du service à la clientèle font régulièrement l'écoute de différentes bandes audio à la demande des services incendie et de la Sûreté du Québec. Ils s'occupent de l'assurance qualité pour le 9-1-1 et l'incendie et ils collaborent avec l'équipe des opérations afin de faire des suivis auprès des répartiteurs. Pour terminer, ils font divers suivis de dossiers auprès de d'autres intervenants tels que le ministère de la Sécurité publique, les centres de communication santé, Hydro- Québec, Gaz Métro et ainsi de suite.

Message de la direction du service technologique

Par Jean-Michel Couture, chroniqueur

La techno chez nous, c'est le nerf de la guerre. Peu de gens le savent, mais CAUCA est aussi le seul centre d'appels d'urgence à être également un centre de développements technologiques. Triés sur le volet, les membres de l'équipe technique s'affairent à inviter, chez nous, le futur de la répartition de services d'urgence. Nos services sont primordiaux dans la société, l'équipe le sait.

À tout moment, notre réseau informatique est protégé et analysé. Chaque minute, 6000 services sont vérifiés parmi plus de 75 serveurs physiques et virtuels s'assurant de l'intégrité de notre système informatique. Les administrateurs systèmes, les techniciens et les développeurs informatiques ont, en continu, plus de vingt projets en cours. Tous ces projets sont destinés à l'amélioration du rendement de notre organisme et ne sont limités que par le temps. Des centaines de milliers de dollars sont investis, chaque année, pour s'assurer que l'équipe technique dispose des meilleurs outils nécessaires à faire de CAUCA aujourd'hui ce qu'elle sera demain. D'ici là, soyez certains que les meilleurs informaticiens du milieu de la sécurité publique veillent au grain.

Pour rejoindre le service à la clientèle	**Lundi au vendredi 8:00 à 12:00 et 13:00 à 16:30**	**418-227-9811 1-866-927-9811**	**serviceclient@cauca.ca customerservice@cauca.ca**

Équipe du département du service à la clientèle (Crédit photo : Patrick Guay)

Équipe du département de la technologie et de l'informatique (Crédit photo : Patrick Guay)

Message de la direction des finances

Mon rôle dans l'entreprise de CAUCA est de planifier, diriger et superviser l'ensemble des opérations financières de l'entreprise (Comptabilité, trésorerie et contrôle de gestion).

Je travaille en étroite collaboration avec la direction générale à laquelle je fournis et présente les informations financières qui seront à la base des choix stratégiques de l'entreprise.

Je suis responsable de l'élaboration des budgets prévisionnels, de la mise en place des outils de contrôle et du "*reporting*" qui assurent la fiabilité des données financières.

J'assure le suivi des états financiers mensuels et préconise les corrections si elles s'avèrent nécessaires. Je suis garante du respect des obligations légales, administratives et réglementaires de l'entreprise et je suis également en position d'interface avec les institutions financières et en première ligne de l'audit des comptes. Pour terminer, je supervise le personnel du département de comptabilité.

Louise Thibodeau
Directrice des finances

Mont Pico De Orizaba, Mexique

Du Mexique à la centrale CAUCA

Par Marjolaine Charland, chroniqueuse

La technologie des communications, toujours grandissante, apporte avec elle son lot d'avantages, mais aussi une certaine part de casse-tête ! Heureusement, les multiples ressources mises à la disposition des répartiteurs leur facilitent la tâche lorsque des événements surprenants viennent ponctuer leur quotidien rempli d'imprévus. La vivacité d'esprit et la débrouillardise de l'équipe chez CAUCA ont été salvatrices pour un groupe de 8 Canadiens en vacances le 7 janvier dernier. Ce groupe avait entrepris l'ascension du Mont Pico De Orizaba au Mexique. À 4600 pieds d'altitude, lors de leur voyage, un des membres du groupe a été blessé suite à une chute. Grâce à un téléphone satellite de la compagnie qui l'employait, le 9-1-1 a pu être composé. Comme l'appareil était enregistré dans notre région, l'appel est entré chez CAUCA. Malgré le peu d'informations (hormis la mention "besoin d'aide") et la communication qui a été interrompue, des recherches ont été effectuées à partir de ce dont nous disposions comme données et rapidement les informations concernant les alpinistes ont été transmises aux autorités mexicaines en espagnol. De concert, les répartiteurs de CAUCA, le service policier local, l'armée de l'air et de terre du Mexique ont déployé les efforts nécessaires pour effectuer l'évacuation du patient par hélicoptère. À la suite de cet incident, des mesures de sécurité ont été prises du côté des autorités mexicaines. Ils ont mis en place un filet de sécurité pour empêcher les alpinistes de s'aventurer sans guide passé un certain point du Mont Pico, pour éviter que cette situation ne se reproduise. La centrale a reçu par la suite un appel du blessé pour nous remercier de notre efficacité dans cette situation hors du commun. Peu importe les frontières, si un appel à l'aide est répondu chez nous, jamais il ne restera sans réponse. Huit Canadiens peuvent maintenant en témoigner avec reconnaissance.

Philippe Paquet et Pier-Olivier Landry, répartiteurs ayant traité l'appel

La face cachée du 9-1-1

Par Mélissa Paquet, chroniqueuse

Tout le monde sait à quoi sert le 9-1-1, mais que se passe-t-il entre l'appel et l'arrivée des intervenants? Lorsqu'une situation d'urgence nécessite la présence du service de police, pompier ou ambulancier, il faut d'abord composer le 9-1-1. Selon la ville d'où provient l'appel, celui-ci est répondu par le centre primaire 9-1-1 desservant cette ville. Le PATAU (préposé aux traitements d'appels d'urgence) a le devoir d'obtenir les informations de base telles que la nature de l'urgence, le lieu de celui-ci ainsi que le numéro de rappel de l'appelant.

Console du superviseur de garde

Après avoir déterminé l'intervenant secondaire prioritaire, le PATAU basculera l'appelant au centre secondaire (police, pompier, ambulance). Dans le meilleur des temps, l'appel doit être répondu et basculé au centre secondaire à l'intérieur de 60 secondes et au besoin, selon les protocoles établis, il avisera les autres intervenants. Dès que l'appel est répondu par le preneur d'appel du centre secondaire, celui-ci crée une carte d'appel et le répartiteur affecte immédiatement une équipe.

Que ce soit pour le service de police, le département des incendies ou le centre de communication santé, l'appelant devra répondre à quelques questions afin d'aider les intervenants à se faire une image de la scène et se préparer à intervenir. Selon les détails obtenus, le preneur d'appel est formé afin de donner certaines directives et de supporter l'appelant, et ce avant l'arrivée des équipes d'urgence. Le fait de poser ces questions ne retarde en aucun temps l'arrivée des services d'urgence. Au contraire, depuis le début de l'appel, le répartiteur est en constante communication avec les intervenants et leur transmet toutes les mises à jour de la situation.

Pour conclure, il ne faut pas hésiter en cas d'urgence, il faut composer le 9-1-1.

CCS-CAUCA

Par André Lessard, chroniqueur

Saviez-vous que ?

CAUCA opère un centre secondaire santé pour la région administrative de Chaudière-Appalaches. Depuis 2002, CAUCA agit à titre de CCS et est reconnue comme centre d'excellence par l'IAEMD (International Academies of Emergency Medical Dispatch) depuis sa première année d'opération.

Qu'est-ce qu'un CCS ?

Un CCS, acronyme de « Centre de Communication Santé », est un organisme qui relève du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.

Au nombre de dix au Québec, ces centres s'occupent du traitement des appels d'urgence spécifiquement au niveau de la santé. Chaque centre à la responsabilité d'un territoire bien défini pour une couverture complète de la province.

Un CCS est constitué de personnes formées pour prendre des appels santé et effectuer la répartition des ressources nécessaires. Ces personnes sont appelées RMU (répartiteur médical d'urgence) et sont toutes diplômées par l'IAEMD (International Academies of Emergency Medical Dispatch).

Les fonctions générales d'un CCS et de ses RMU sont :

Recevoir et traiter les appels téléphoniques provenant d'un centre d'urgence 9-1-1, d'une personne ou d'un établissement qui demande l'intervention des services préhospitaliers d'urgence

Cette tâche implique l'évaluation initiale du patient et des lieux de l'intervention d'une façon efficace.

Répartir et coordonner les ressources

Les RMU utilisent l'information obtenue par l'interrogation de l'appelant pour acheminer les ressources disponibles appropriées au lieu de l'intervention, et ce, tout au long du déroulement de ces appels.

Donner des directives aux appelants et de l'information aux intervenants

Les RMU aident pour la gestion du patient tant médicalement que d'un point de vue de sécurité tout en fournissant aux intervenants de terrain des informations sur le patient et sur les lieux de l'intervention.

Coordination avec les autres intervenants de sécurité publique

Les RMU coordonnent les interventions avec les autres agences de sécurité publique en contrôlant la transmission de l'information entre les intervenants santé et les autres intervenants qui participent à un incident.

Vicky Leclerc, répartitrice médicale d'urgence (RMU)

Vous avez des commentaires ou suggestions ?
Vous désirez écrire un article dans le journal ?

N’hésitez pas à nous contacter !

Prochaine édition : Mars 2016

CAUCA
Experts en appels d’urgence

Nous contacter

Correspondance

Journal CAUCActualité
14200, boulevard Lacroix
C.P. 83
Saint-Georges, QC
G5Y 5C4

Téléphone

1-418-226-8750
1-800-463-8812

Courriel

caucactualite@cauca.ca