

GUIDE D'UN APPEL AU 9-1-1 EN COLOMBIE-BRITANNIQUE

Ce qui se passe lorsque vous appelez le 9-1-1 pour obtenir une ambulance:

- Lorsqu'une personne compose le 9-1-1 en Colombie-Britannique, un téléphoniste d'E-Comm est généralement le premier point de contact. E-Comm est responsable de répondre à 99% des appels au 9-1-1 effectués en Colombie-Britannique.
- Le téléphoniste d'E-Comm transfère immédiatement l'appelant au service de police, au service d'incendie ou au service ambulancier demandé. Si l'appelant demande une ambulance, ou si le téléphoniste d'E-Comm a déterminé que l'appelant doit parler aux BC Emergency Health Services (BCEHS), l'appel sera transféré à un téléphoniste d'urgence médicale de BCEHS qui poursuivra le processus. En temps normal, le délai de transfert au service ambulancier est en moyenne de 45 secondes.
- BC Emergency Health Services et E-Comm ont mis en place une file d'attente prioritaire pour les appels relatifs à des situations jugées graves ou mettant la vie en danger, y compris un arrêt cardiaque, un étouffement, un accouchement imminent, une douleur thoracique, des difficultés respiratoires et un saignement important ou une inconscience, afin de s'occuper de ces patients en premier.
- La file d'attente prioritaire aide à libérer les téléphonistes d'E-Comm et à augmenter la capacité du système 9-1-1 pour garantir que l'on répond aux appels le plus rapidement possible.
- Les appelants dont les symptômes ne semblent pas urgents ou prioritaires entrent dans la file d'attente ordinaire du 9-1-1. Ce processus permet aux personnes qui ont besoin des soins les plus urgents de les recevoir en premier.

Appels prioritaires

- Lors du transfert des appels prioritaires aux BC Emergency Health Services, le téléphoniste d'E-Comm dira:
 - «Vous êtes maintenant dans la file d'attente la plus rapide pour parler à BC Ambulance. Je dois raccrocher pour répondre à d'autres appels au 9-1-1. Ne raccrochez pas. BC Ambulance vous répondra dès que possible.»

- Pendant le transfert d'un appel prioritaire à un téléphoniste de BC Emergency Health Services, l'appelant entendra le message préenregistré suivant:
 - «Vous êtes maintenant dans la file d'attente la plus rapide pour parler à BC Ambulance. Veuillez ne pas raccrocher pour conserver votre priorité d'appel. BC Ambulance vous répondra dès que possible.»

Appels non prioritaires

- Lors du transfert des appels ordinaires (non prioritaires), le téléphoniste d'E-Comm dira:
 - «BC Ambulance vous répondra dès que possible. Je dois raccrocher pour répondre à d'autres appels au 9-1-1. Si le patient commence à présenter l'un des symptômes énumérés dans l'enregistrement, appelez de nouveau le 9-1-1 pour en informer le téléphoniste.»
- Pendant le transfert d'un appel ordinaire à un téléphoniste de BC Emergency Health Services, l'appelant entendra le message préenregistré suivant:
 - «Veuillez patienter pour le prochain téléphoniste du service ambulancier disponible. Il sera avec vous dès que possible. Vous perdrez votre priorité d'appel si vous raccrochez. Si le patient commence à présenter une douleur thoracique, perd connaissance, a des convulsions, fait un AVC, s'étouffe, est sur le point d'accoucher ou cesse de respirer pendant l'attente pour un téléphoniste du service ambulancier, veuillez raccrocher, appelez de nouveau le 9-1-1 et informez le téléphoniste de la situation.

Appels interrompus

- Si les appelants choisissent de raccrocher et de rappeler le 9-1-1 pour la même situation, ils seront soumis à d'autres délais, perdant ainsi leur place dans la file d'attente. Il est impératif que les personnes ne raccrochent pas pour rappeler à moins que la situation ne change. Rappeler ne fera pas en sorte que le service soit plus rapide et peut nuire à notre capacité à fournir de l'aide en temps opportun.
- Les appelants qui raccrochent et rappellent créent en réalité des temps d'attente plus longs et empêchent le personnel de la répartition de répondre aux appels dans la file d'attente, car BC Emergency Health Services doit essayer de comprendre pourquoi l'appel a été interrompu (par exemple, la personne a-t-elle eu un malaise ou a-t-elle simplement raccroché et rappelle-t-elle maintenant?).
 - Si un appel au 9-1-1 est interrompu, les téléphonistes d'urgence médicale de BC Emergency Health Services tenteront de rappeler l'appelant pour s'assurer que tout le monde va bien.

- Pour les appels au 9-1-1 interrompus ou abandonnés, les téléphonistes d'urgence médicale tenteront de rappeler plusieurs fois au numéro fourni (au moins 3 fois en 10 minutes), laissant le message vocal suivant comme ils sont tenus de le faire: «J'appelle de BC Ambulance, le [date et heure]. Un appel au 9-1-1 vient d'être reçu de ce numéro. Veuillez rappeler le 9-1-1.»
- Le téléphoniste communiquera avec la ligne de sécurité de la compagnie de téléphone appropriée et demandera les renseignements de l'abonné, y compris l'adresse et les autres numéros de téléphone associés au compte.
- Le téléphoniste tentera de communiquer avec l'appelant à l'aide de toute nouvelle coordonnée qu'il a obtenue, laissant le même message vocal que ci-dessus.
- Le téléphoniste tentera de déterminer l'emplacement de l'appelant en utilisant l'information automatisée sur le numéro ou l'emplacement, qui consiste en des données fournies par la compagnie de téléphone dans le système 9-1-1. Si l'appel provient d'une ligne terrestre, le téléphoniste obtiendra une adresse fixe et un numéro de téléphone (et le nom de l'abonné ou de l'entreprise associé). Si l'appel provient d'un téléphone cellulaire, il obtiendra une adresse estimée ou une latitude et une longitude ainsi que l'adresse de la tour cellulaire et le nom de l'appelant.

Ce document est une traduction des informations fournies par BCEHS. Pour parler français, dites "French" au moment où le téléphoniste répond à votre appel.