

## Édition SPÉCIALE



# Alerte météo



## Éditorial



Daniel Veilleux | Directeur général

Depuis quelques mois déjà, CAUCA a réduit sensiblement ses activités de développement afin de concentrer ses efforts vers une nouvelle priorité: les ALERTES MÉTÉO.

Nous sommes désolés des retards que cette concentration de nos efforts a générés sur certains projets; mais notre équipe de direction a jugé nécessaire de mettre une emphase sur cette importante priorité qui occasionne des difficultés d'opérations chez CAUCA, mais aussi pour tous nos services Incendies.

À la lecture de cette parution de notre journal, vous serez

en mesure de constater que plusieurs initiatives ont été nécessaires afin de faire face à cette nouvelle réalité que représentent les ALERTES MÉTÉO. Je tiens donc à féliciter tous ceux qui ont permis la réalisation de ce projet audacieux qui des impacts sur tous les employés de CAUCA.

De la mise sur pied d'une équipe spéciale pour le triage des appels, du renforcement de l'équipe de garde, de la rentrée de personnel additionnel pour la réponse aux demandes par ondes radio jusqu'à la création d'un mode ALERTE MÉTÉO pour nos employés et partenaires avec des procédures et un protocole spéciaux en passant par le développement d'un nouveau logiciel de prise d'appel et de distribution ce ceux-ci; rien n'a été ménagé pour permettre à notre centre d'augmenter son efficacité lors de ces évènements.

En plus de nos preneurs d'appels et répartiteurs habituels, c'est plus de trente (30) employés de CAUCA (personnel du service à la clientèle, des technologies et de l'administration) qui se sont portés volontaires afin de bénévolement entrer lors de ces alertes météo.

Ils ont aussi reçu une formation spéciale pour faire face à ces journées spéciales dans le but de porter assistance aux opérations.

Un comité spécial regroupant quelques services incendie veille à valider et rendre progressivement opérationnel ce nouveau plan lors d'ALERTES MÉTÉO.

Bref, pendant ces derniers mois, nous nous sommes affairés à devenir un meilleur centre pour assister nos partenaires lors de ce phénomène grandissant appelé ALERTES MÉTÉO. Vous retrouverez donc dans les pages qui suivent,

### Dans cette Édition

Éditorial.....	1
Opérations en alerte .....	2
Monitorer les systèmes.....	3
Chaque seconde .....	4
Nouveau Logiciel .....	5
CITAM 3-1-1 .....	6
C'est notre affaire.....	7
Fermeture de routes.....	8
Capsules informations.....	9
L'équipe.....	10

des présentations de chacun de nos départements qui commenteront comment ils entendent contribuer à rendre notre centre meilleur pour faire face à ces situations.

Pour tout commentaire ou question à propos des ALERTES MÉTÉO, n'hésitez pas à entrer en communication avec notre service à la clientèle au 1-866-927-9811.

Bonne lecture. ■



## Les opérations en situation d'alerte météo | Protocoles

Lors d'alertes météo, le nombre d'appels et les communications radio reçues augmentent considérablement en un court laps de temps. Vous le savez, des situations extraordinaires nécessitent des mesures extraordinaires. Passant par plusieurs étapes de rappel de personnel, mise en place de personnel pivot afin de trier les appels 9-1-1, allant même au rappel de veiller à l'alimentation et aux pauses des répartiteurs en place, un protocole d'alerte météo a été créé afin de garder l'efficacité des opérations de CAUCA optimales.

Une fois le protocole activé, nous devons nous questionner sur ce qui est prioritaire. Nous croyons que la priorité de répartition des appels devrait être

accordée aux appels mettant des vies et des biens en danger ou lorsqu'il y a des risques que des vies soient en danger.

Par exemple, tout type d'incendie majeur, sauvetage, accident de la route, désincarcération, fuite de gaz, inondation, appels de premiers répondants, etc. De plus, nous devons prioriser un appel où il y a confirmation d'une vie en danger avant de répartir un appel pour une alarme incendie par exemple. Le répartiteur doit procéder par ordre de priorité et faire preuve de jugement et discernement.

Vos demandes doivent se faire en conséquence. L'utilisation des ondes radio devra être priorisée pour un intervenant en danger, confirmer l'alerte, demander des entraides ou des ressources externes ainsi que nous faire part de codes d'intervention

impliquant des actions du répartiteur (10-3, 10-06, 10-07, 10-12, 10-13, 10-14, 10-15, 10-22, etc).

Pour tous les autres types d'appel ne mettant pas la vie en danger par exemple, carte administrative, travaux publics, urgence municipale, couverture d'évènement, exercice, etc... ils pourront être redirigés à un autre service selon les situations suivantes ou mis en attente jusqu'à ce que l'alerte météo soit sous-contrôle.

### Exemple d'appels non-prioritaires lors d'alerte météo :

- Installations électriques impliquant un fils bas, un poteau penché/brisé, des branches sur les fils électriques sans fumée/flammes et qui ne mettent pas les citoyens / la vie en danger, référer l'appelant à Hydro-Québec.

- Refoulements d'égouts, dégât d'eau, bris d'aqueduc, référer l'appelant à un plombier si applicable ou mettre l'appel dans une queue de priorité afin de le traiter le plus rapidement possible l'appel en fonction du risque.

- Déneigement, demande d'abrasif, référer l'appelant à l'hôtel de ville sur les heures d'ouvertures de celle-ci.

- Animaux morts en bordure de route, arbres tombés qui ne nuisent pas à la circulation, référer l'appelant au ministère des transports si route numérotée. ■





## Monitorer les systèmes informatiques lors d'alertes météo



Les alertes météos peuvent arriver sous plusieurs formes : des pluies diluviennes accompagnées de forts vents, voir même, de tornades, des tempêtes de neiges ou de verglas. Ces situations peuvent changer à tout moment et peuvent prendre un virage à 180 degrés.

Comme CAUCA dessert plus de 560 municipalités pour différents services (9-1-1, incendie, santé),

nous nous devons d'offrir des outils stables que ce soit pour les municipalités desservies ou aux membres de son équipe de répartition ou du personnel administratif.

Par conséquent, il va de soi que l'équipe technique doit monitorer tous les systèmes de manière assidue et plus particulièrement lors d'alertes météo.

En période d'alerte météo, l'équipe technique est appelée en renfort afin de garder l'œil ouvert sur l'état des systèmes. Chacun des membres de l'équipe se voit assigner un ou des types de systèmes

(radiocommunications, réseautique, serveurs, services externes, etc.) à garder sous sa loupe afin de pouvoir intervenir rapidement en cas de panne ou de ralentissement des systèmes.

Notre outil de surveillance nous permet d'avoir le pouls de nos équipements en tout temps, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

L'équipe technique peut obtenir l'état de 17310 services à toutes les minutes. Parmi ceux-ci nous pouvons y retrouver l'état de serveurs (état du disque dur, mémoire consommée),

l'état de notre réseau (état des ports d'un commutateur), état de nos lignes d'urgences, etc.

Que ce soit pendant ou en-dehors des heures de bureau, l'équipe technique reste aux aguets afin de s'assurer du bon fonctionnement des systèmes et plus particulièrement durant les alertes météo.

Il faut garder en tête que dame nature est parfois clémente dans un secteur, mais peut l'être beaucoup moins dans un autre. La centrale doit être prête à toute éventualité et avoir des outils fonctionnels en tout temps. ■

Quelques-uns de nos employés du groupe des technologies ont aussi choisi de suivre une formation pour le triage des appels. Cette dernière leur a permis de se familiariser avec la prise d'appels et le métier de répartiteur.

### *Voici quelques liens à consulter :*

Alertes météo publiques pour le Canada

• [https://meteo.gc.ca/warnings/index\\_f.html](https://meteo.gc.ca/warnings/index_f.html)

Article de Gilles Brien du Journal de Montréal le 30 juillet 2018

• <https://www.journaldemontreal.com/2018/07/30/la-planete-en-alerte-meteo>



## Quand chaque seconde compte

Bonjour chers clients et partenaires de succès,

Dans cette édition spéciale dédiée aux alertes météo, qui sont en augmentation constante d'année en année au Québec, c'était évident que je devais faire un lien entre ces journées où tout sort du cadre normal auquel nous sommes habitués de faire face et l'importance d'avoir de bonnes pratiques en communication radio lors de ces journées exceptionnelles.

En fait, je souhaite que tous puissent prendre conscience que les communications radio jouent un rôle primordial lors de vos interventions d'urgence, non seulement en situation extrême, mais au quotidien aussi. Voici quelques exemples qui font toute la différence pour nos répartiteurs.

### Bien s'annoncer sur les ondes :

Par exemple : « Centrale, ici PC CAUCA TOWN » est selon nous la meilleure

manière de s'annoncer sur les ondes radio.

Lorsque vous dites : « CAUCA TOWN pour Centrale » il arrive fréquemment que nous n'entendions pas le début de votre appel, en raison du volume d'appel élevé et du fait que plusieurs fréquences parlent simultanément. De ce fait, il est parfois difficile de bien identifier l'appelant.



### Limiter les communications radio au maximum :

Il est possible de diminuer considérablement les communications radio en utilisant différentes stratégies. En voici quatre :

- Être court, clair et précis en utilisant les codes radio appropriés.
- Préparer son message avant de le livrer.
- Donner seulement les détails importants.
- Libérer, dès que possible, la fréquence en lien avec la centrale en utilisant

les UTAC ou VTAC en simplex sur l'intervention.

Rappelons-nous que les communications radio avec la centrale doivent être dédiées aux échanges essentiels qui ont un impact sur le bon déroulement de l'intervention.

- Est-ce nécessaire que des pompiers ou des officiers s'annoncent en direction de la caserne ?
- Est-ce nécessaire d'annoncer tous les véhicules en retour à la caserne ?
- Est-ce nécessaire de mentionner qu'un véhicule va être sur la route si ce dernier demeure disponible pour les appels ?



Posez-vous la question, car le temps investi par nos répartiteurs sur certaines situations mineures, n'est malheureusement plus disponible

pour les interventions majeures de vos services incendies.

Lors d'une intervention d'urgence CHAQUE SECONDE COMPTE. En diminuant le temps passé aux échanges radio entre vos services incendie et nos répartiteurs, ses derniers sont en mesure d'être plus efficaces et disponibles.

En terminant, je vous propose une idée :

### «Le petit pas de plus»

Imaginez que chaque service incendie ferait un *petit pas de plus* et diminuerait au maximum son temps d'utilisation des ondes radio de façon générale. Cela serait certainement bénéfique pour vous lorsque vous seriez sur une intervention majeure au quotidien, mais encore plus en période d'alerte météo! ■

*Des petits gestes qui font toute la différence!*



## Nouveau Logiciel lors d'alerte météo

Le logiciel de prise d'appel d'alerte météo a pour objectif de diminuer la charge d'appel à traiter par les répartiteurs d'urgence pour s'assurer que chaque appel représentant une réelle urgence soit répondu rapidement.

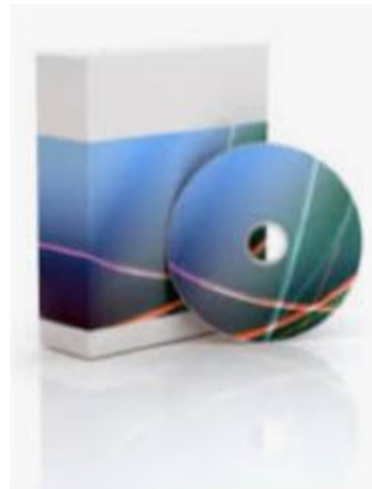
Grâce à un questionnaire élaboré par les opérations, après seulement quelques questions, des directives seront affichées au preneur d'appel qui seront soit de rediriger l'appel vers un répartiteur d'urgence ou si l'appel concerne l'alerte météo et qu'aucune vie n'est en danger, de collecter les informations requises et mettre la carte d'appel en attente d'un traitement.

À noter qu'en tout temps, le preneur d'appel peut rapidement transférer l'appel à la répartition d'urgence advenant une situation particulière qui ne serait pas définie par le questionnaire. Par la suite, un répartiteur pourra consulter la liste des cartes en attente pour compléter le traitement requis.

En plus de diminuer la charge d'appel des répartiteurs d'urgence, on pourra aussi avoir une seule personne en charge des communications avec Hydro-Québec qui pourra regrouper les informations à leur donner.

Nous avons même l'intention de proposer à Hydro-Québec d'échanger ces informations par systèmes informatisés.

Une formation sur l'utilisation du nouveau logiciel a aussi été donnée aux preneurs d'appel afin d'être bien préparé pour la prochaine alerte météo. Nous sommes donc fiers d'ajouter ce nouveau logiciel à notre boîte à outils pour permettre à CAUCA de mieux servir les citoyens dans les situations météorologiques particulières. ■

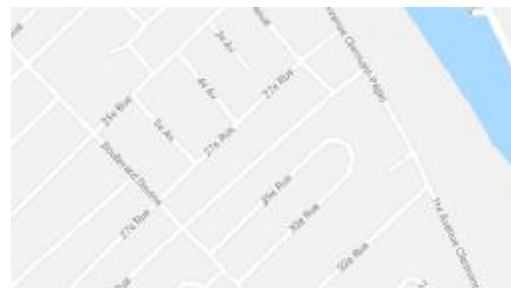


### Voici un lien d'intérêt :



*Améliorations pour les utilisateurs mobiles:*

.. [https://meteo.gc.ca/error/mobilesite\\_f.html](https://meteo.gc.ca/error/mobilesite_f.html)



## CITAM 3-1-1, un incontournable face au sinistre !

Le système de notification de masse offert par CITAM 3-1-1 via son partenaire de développement KOMUTEL n'est que la suite logique dans la séquence d'événement lors d'un sinistre majeur.

Comme vous le savez tous, la majorité des sinistres vont générer des appels au 9-1-1 et pour la plupart, votre service incendie sera impliqué de près ou de loin dans l'événement. À partir du centre de répartition de CAUCA, l'état major du service incendie pourra demander le déclenchement du protocole de mesures d'urgence de la ville ou de la municipalité.

Ce protocole de mesures d'urgence que nous tenons à garder le plus simple possible mais efficace, consiste à envoyer un message texte ou toute autre forme de déclenchement de messagerie pour

aviser les membres de votre comité de mesures d'urgence ou de sécurité civile afin de se retrouver à l'endroit prévu tel que prescrit dans vos procédures internes.

Une fois le comité réuni, il vous sera possible de déclencher le système de notifications de masse afin d'aviser la population ou une partie de la population selon les circonstances et aussi d'y inclure des directives claires selon les besoins. Dans le cas où vous n'avez pas accès à votre système de notification, CITAM s'occupera de le déclencher pour vous via les préposés de notre firme.

En intégration présentement, l'option cartographie s'ajoutera prochainement au système. L'objectif est de pouvoir découper vos secteurs à l'avance et de pouvoir déclencher selon le secteur touché de la municipalité.

Ceci évite de déclencher une partie de la population qui n'a pas besoin d'être avisé ou d'être évacué.

De plus, l'option cartographie permettra rapidement de déterminer un périmètre de déclenchement à partir d'une adresse précise. Nous croyons que cette fonctionnalité doit demeurer aussi simple et efficace.

Ce genre d'outil n'étant pas utilisé au quotidien, il se doit de demeurer efficace et performant lors de son utilisation. De plus, CITAM 3-1-1 pourra aussi opérer cette fonctionnalité dans le cas où vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Donc, de l'appel au 9-1-1, à la répartition de votre service incendie, au déclenchement des ressources prioritaires requise sur l'événement, au déclenchement du protocole de mesures d'urgence de votre municipalité et du système de notification de masse à la population,

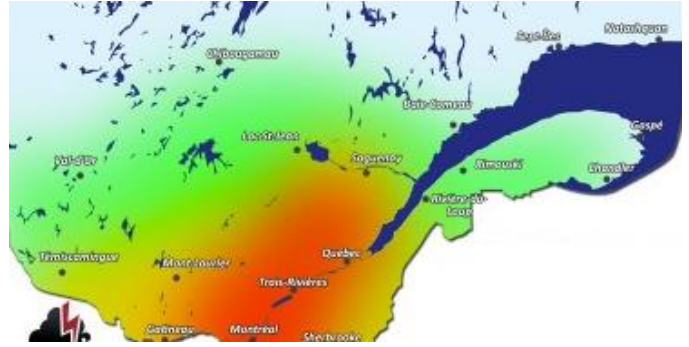
nous vous accompagnons tout au long de l'événement en vous apportant le soutien opérationnel et tous les outils technologiques vous permettant de faciliter la coordination de l'événement sur votre territoire, et ce avec CAUCA, CITAM 3-1-1 et notre partenaire d'affaire, Komutel.

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir plus d'informations ! ■





Par Annie Lessard | Directrice service client



## Les alertes météo, notre affaire à tous!

Les alertes météo de plus en plus fréquentes : constats

Depuis quelque temps, nous constatons un changement certain tant au niveau de la fréquence que de l'intensité des alertes météo. Ceci nous a amené à se questionner et à restructurer nos modes opérationnels afin de faire face à ces événements météo.

Avec l'aide du département de contrôle qualité, nous avons fait l'analyse de ces journées mouvementées. Ainsi, nous avons constaté qu'il serait possible de diminuer de façon significative le nombre d'appels à nos répartiteurs ainsi que le nombre d'appels de

nos répartiteurs aux différents intervenants d'urgence impliqués.

En effet, lors de ces événements météo, notre Centrale reçoit un nombre inhabituel d'appels tout comme les autres intervenants de première ligne comme Hydro-Québec.

La grande majorité des appels incendie sont liés à des alarmes d'incendie provoquées en grande partie par des pannes de courant, des interventions pour des installations électriques, des feux de forêt ou d'herbe causés par les vents et la foudre, ainsi que des demandes de pinces de désincarcération lors de tempêtes de neige.

Compte-tenu de ces constats, notre équipe a décidé d'agir.

Mise en place d'un plan et d'une procédure pour nos clients

Afin de rendre notre Centrale plus efficace lors de ces journées, nous avons mis en place un plan d'alerte météo pour l'interne (au niveau des opérations) et développé une procédure d'avis d'alerte météo pour nos clients.

Au cours des derniers mois, cette procédure a été présentée à certains de nos clients et partenaires qui ont répondu favorablement à celle-ci.

Tout récemment, un comité d'alerte météo composé de certains clients a été formé. Les membres de ce comité se rencontreront pour la

première fois au début du mois de décembre 2018.

L'objectif de la première rencontre est de présenter le plan d'alerte météo ainsi que la procédure d'avis d'alerte et de recueillir leurs commentaires. Il nous fera plaisir de vous présenter un résumé de cette rencontre dans le prochain numéro de notre Journal.

En terminant, vous avez été nombreux à nous faire part de vos commentaires suite aux récentes alertes météo.

Nous vous en remercions chaleureusement. Ceci nous aide à s'améliorer! ■

**Il est à noter qu'une région peut-être concernée par une alerte météo, alors que les autres ne le seront pas nécessairement**



## Comment gérer les fermetures de routes

L'hiver étant déjà installé sur la majorité du territoire Québécois, nous tenons à vous rappeler la bonne façon de procéder lors de la fermeture de route afin de diminuer le délai d'intervention des véhicules d'urgence.

Avant d'aller plus loin dans la façon de faire pour les fermetures de route, regardons tout d'abord la façon de procéder du côté ambulancier. Lorsque nous faisons face à plusieurs fermetures de routes dû à des conditions routières très difficile, nous travaillons de pair avec le MTQ afin, entre autre, de trouver des routes alternatives ou une façon de dégager les routes afin que l'ambulance puissent se rendre sur place.

De ce fait, avant de se mettre en direction,

les ambulanciers attendent le GO de la centrale avant de procéder à l'appel afin d'avoir l'information adéquate pour se rendre de façon sécuritaire sur les lieux de l'intervention. Que ce soit par des routes alternatives, l'aide d'une déneigeuse ou l'escorte policière, nous tentons par tous les moyens que les patients soient le moins possible victime des conditions routières.

Ceci étant dit, vous comprenez donc l'importance d'aviser le MTQ lorsque vous devez fermer des routes sur votre territoire. Nous sommes en communications quasi constante avec le MTQ afin d'avoir les dernières informations.

Il est donc primordial que ceux-ci aient les informations les plus récentes afin de diminuer le temps réponse des intervenants.



N'oubliez pas, il est de votre responsabilité, sur votre territoire, de vous assurer que les intervenants soient avisés des fermetures de route auxquelles vous procédez et ce pour le bien et la sécurité de chacun de vos citoyens.

Pour conclure, il est également important d'aviser toutes les personnes avisées lors de la réouverture des routes au fur et à mesure que celles-ci sont de nouveau praticables.

Nous en profitons également pour vous souhaiter de Joyeuses fêtes à tous nos partenaires de la part des opérations.

Soyez prudent et profiter de cette période pour vous entourer d'êtres chers. ■





Création d'un **Comité Clients** sur les **alertes météo** :

- Un suivi sera fait dans la prochaine édition

Durant **les alertes météo** :

- Il y a arrêt des tests automatiques
- Prévoir un délai pour l'envoi des cartes d'appel
- Si vous désirez une carte d'appel en particulier, veuillez contacter le service à la clientèle au **1-866-927-9811**

# Passe-temps

## Binairo

	0	0				1	1	0
1			0			1	1	0
	1							
	1		0	0				
			1			1		1
								0
		0	0		0		1	
								0
0		1	1			0		1
0		0			1			

# Le CAUCA Actualité

Décembre 2018

Le média d'information #1 des centres d'urgence

Volume 3, 2ième édition

## L'équipe de direction

Daniel Veilleux

*Directeur général*

Alex Bernier

*Directeur des ressources humaines*

*Directeur général CCS-CA*

Jacinthe Poulin

*Directrice des opérations*

Mario Vallières

*Directeur des technologies*

Louise Thibodeau

*Directrice des finances*

Annie Lessard

*Directrice service client CAUCA*

*Directrice CITAM 3-1-1*

Louis Lacroix

*Directeur des comptes clients*

## Le Journal

*Les chroniqueurs*

*de cette édition*

David Fecteau | Claudine Gagnon | Sylvain Gravel

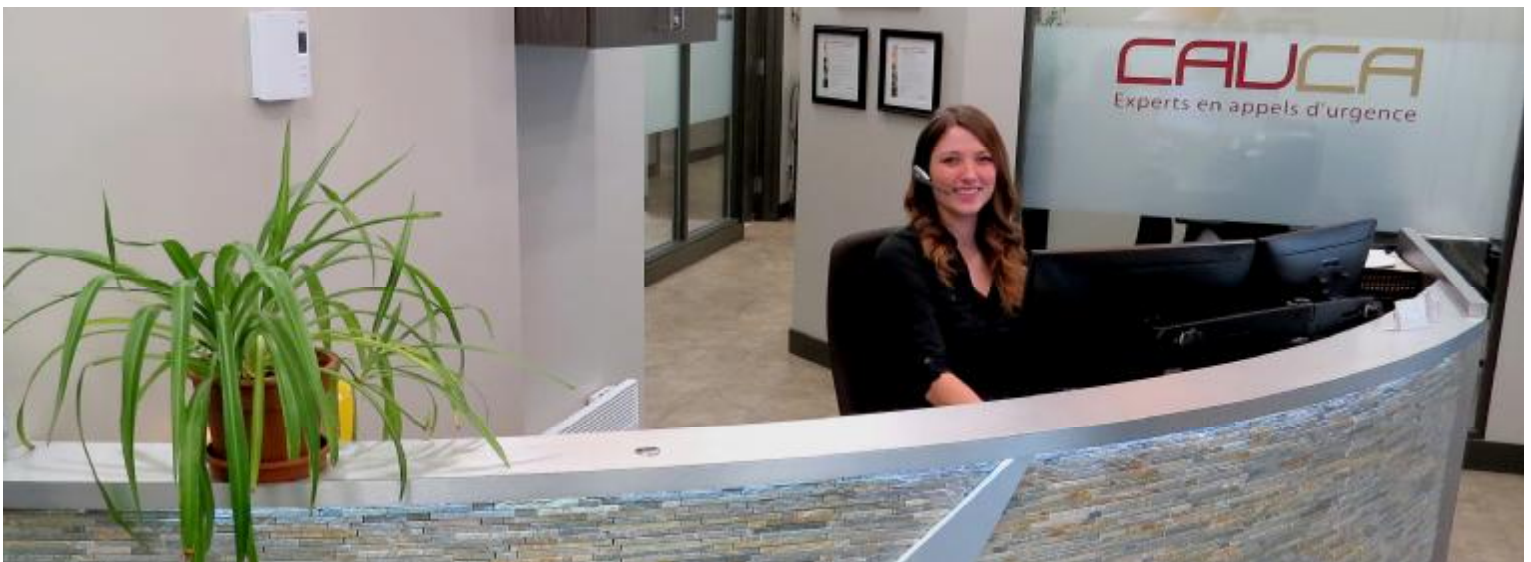
Louis Lacroix | Annie Lessard | Philippe Paquet

Mario Vallières | Daniel Veilleux

*Publication | Infographie*

*Mise en ligne*

Gaétan Beaulieu



Vous avez des commentaires ou suggestions ?

Vous désirez écrire un article dans le journal ?

418-228-8750 | 1-866-927-9811

[cauactualite@cauca.ca](mailto:cauactualite@cauca.ca)

14200, boulevard Lacroix | St-Georges, QC | G5Y 5C4