

---

## Rapport du Protecteur du citoyen sur l'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier

### *Optimiser la desserte pour sauver des vies*

**Québec, le 4 avril 2013** – Le Protecteur du citoyen rend public aujourd'hui un rapport sur l'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier, dans lequel il constate la nécessité d'une meilleure organisation de ces services afin d'en accroître la qualité et l'accessibilité. Son intervention vise à sauver le plus de vies possible et à réduire le risque de handicaps permanents chez les survivants d'un accident survenu hors route, notamment dans des milieux isolés.

#### **Le contexte :**

Chaque année, au Québec, environ 1 000 personnes subissent un traumatisme lors de la pratique d'activités récréotouristiques à l'extérieur du réseau routier; environ 250 sont polytraumatisées et requièrent des interventions spécialisées. En moyenne, 25 personnes en décéderont.

Les services préhospitaliers d'urgence visent à prévenir la détérioration de l'état d'une personne ayant subi un accident, un traumatisme ou un problème de santé et à la transporter, habituellement par ambulance, dans un établissement de santé afin qu'elle puisse y recevoir les soins requis. Comme ce type d'intervention vise à sauver la vie d'une personne, il est primordial qu'il soit efficace, tant en ce qui a trait à la qualité des soins prodigués qu'au temps requis pour ce faire.

Afin d'examiner le mode d'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier et d'identifier des mesures d'amélioration, le Protecteur du citoyen a mis sur pied un comité multidisciplinaire d'experts, oeuvrant notamment en médecine d'urgence, en soins paramédicaux, en administration municipale, ainsi qu'en sécurité civile et publique.

#### **Les principaux constats du Protecteur du citoyen :**

- **Concernant la prévention, la réception des demandes d'intervention d'urgence et l'organisation des secours :**
  - Les adeptes et les promoteurs publics et privés d'activités sportives ou récréotouristiques ne sont pas suffisamment sensibilisés ni responsabilisés à l'égard des risques associés à la pratique de telles activités, non accessibles par le réseau routier.

- La couverture du territoire est déficiente en matière de télécommunications (couverture cellulaire et de secours). En effet, 75 % du territoire du Québec n'est pas couvert par le 9-1-1, ce qui complexifie l'organisation des interventions d'urgence hors du réseau routier.
- La mise en alerte et la coordination de l'intervention sont des concepts mal maîtrisés par les intervenants.

→ **Concernant les responsabilités des principaux intervenants :**

- Ni le mandat des ambulanciers, ni celui des pompiers n'incluent l'obligation de porter secours aux citoyens à l'extérieur du réseau routier.
- Des disparités en matière d'organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier existent sur le plan régional et entre les municipalités d'un même territoire :
  - Il y a de la confusion quant à la conception des rôles et du partage des responsabilités entre les principaux intervenants.
  - Les schémas de couverture de risques qui balisent le travail des pompiers en matière de sinistres n'incluent pas le sauvetage hors route; leur mandat ne prévoit donc pas formellement l'obligation de porter secours aux citoyens à l'extérieur du réseau routier.
  - Souvent, aucun intervenant n'est mandaté pour agir lors d'interventions spécialisées et surspécialisées (sauvetages nautiques, sur glace, en espaces clos ou par hélicoptère).

→ **Concernant les ressources matérielles disponibles et la formation requise :**

Des lacunes existent en matière d'accessibilité aux équipements de protection individuelle pour les ambulanciers et en ce qui a trait au matériel permettant d'effectuer des sauvetages hors route pour les pompiers. Ces équipements, de même que la formation requise pour effectuer des sauvetages hors route de façon efficace et sécuritaire, ne sont pas accessibles pour tous les intervenants et dans toutes les régions.

→ **Concernant la couverture de risques en matière d'assurances aux bénévoles :**

- La couverture de risques en matière d'assurances aux bénévoles qui sont formellement mobilisés afin de participer aux interventions d'urgence hors du réseau routier est parfois inadéquate.

→ **Concernant l'évaluation du système d'intervention d'urgence hors du réseau routier :**

- Aucun indicateur de performance n'existe afin d'effectuer un suivi et d'évaluer la performance du système d'intervention d'urgence hors du réseau routier dans une optique d'amélioration continue des services.

## **Les recommandations conséquentes :**

- Responsabiliser les adeptes et les promoteurs publics et privés
- Améliorer la couverture du territoire en télécommunications (couverture cellulaire et de secours)
- Clarifier la mise en alerte lors d'un appel de secours et améliorer la coordination de l'intervention
- Confier aux ambulanciers le mandat d'intervenir à l'extérieur du réseau routier
- Mettre en place des protocoles d'intervention sur une base régionale

- Consentir une couverture de risques en matière d'assurances aux bénévoles
- Évaluer la performance des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier

## **L'adhésion des ministères concernés**

Le Protecteur du citoyen souligne la collaboration et l'appui qu'il a reçus des deux ministères principalement concernés par les recommandations de ce rapport. En accord avec les constats présentés, le ministère de la Santé et des Services sociaux souscrit pour l'essentiel aux recommandations qui le concernent et s'est engagé à proposer des mesures et un échéancier pour leur mise en œuvre. Il a, entre autres, exprimé sa volonté de confier aux ambulanciers le mandat d'intervenir à l'extérieur du réseau routier et de leur fournir les équipements de protection individuelle requis pour qu'ils puissent y intervenir en toute sécurité.

Quant au ministère de la Sécurité publique, il reconnaît la pertinence d'intégrer les services d'intervention d'urgence hors du réseau routier aux schémas de couverture de risques et de clarifier les rôles ainsi que les responsabilités des divers intervenants. Pour favoriser l'adhésion des MRC et des municipalités, il est d'avis qu'un programme d'aide financière est un incitatif intéressant, entre autres pour l'accès à la formation et au matériel pour les sauvetages hors route en toute sécurité.

## **Une réorganisation davantage que la mise en place d'une nouvelle structure**

Actuellement, même si les intervenants ne sont pas formellement mandatés pour venir en aide aux citoyens à l'extérieur du réseau routier, des secours sont malgré tout organisés, avec les coûts que cela suppose. Partant de ce constat général, le Protecteur du citoyen considère que le coût de la mise en œuvre de ses recommandations est marginal eu égard à l'ampleur de l'effort déjà consenti en matière d'intervention d'urgence hors du réseau routier. Leur mise en œuvre contribuera plutôt à optimiser l'effet des budgets déjà consentis.

Dans le contexte où l'on estime à plusieurs millions de dollars les coûts directs et indirects, par personne, associés à la paraplégie et à la tétraplégie, une meilleure organisation des services d'intervention d'urgence hors du réseau routier représente un investissement judicieux et socialement responsable.

On peut consulter le rapport du Protecteur du citoyen sur le site [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca), à la rubrique « Dossiers et documentation/Rapports d'enquête et rapports spéciaux ».

– 30 –

### **Source :**

Le Protecteur du citoyen

### **Renseignements et demandes d'entrevues :**

Carole-Anne Huot, conseillère en communication

418 646-7143 / 418 925-7994 / [carole-anne.huot@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:carole-anne.huot@protecteurducitoyen.qc.ca)

Joanne Trudel, directrice des communications et secrétaire générale adjointe

418 644-0510 / 418 580-9259

[joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:joanne.trudel@protecteurducitoyen.qc.ca)