



## Premiers répondants : des services d'urgence accessibles pour une MRC de 18 municipalités

<b>Auteurs :</b>	Marie Massuard et Hugo Pollender
<b>Co-auteurs :</b>	Alex Battaglini et Marie-Ève Nadeau
<b>Nom donné par les acteurs terrain :</b>	Service des premiers répondants de niveau 3 de la MRC de La Matapédia
<b>Région sociosanitaire :</b>	Bas-Saint-Laurent
<b>Nom du territoire de RLS :</b>	de La Matapédia
<b>Date de début des travaux :</b>	24 novembre 2008
<b>Date de début des services offerts à la population :</b>	2011
<b>Population ciblée :</b>	Toute personne se trouvant dans les municipalités de Causapscal, Sainte-Marguerite-Marie, Sainte-Florence, Albertville et sur les territoires non organisés du Lac-Casault, de Routhierville et du lac Huit Mille (résident, travailleur forestier, villégiateur, chasseur, etc.).
<b>Partenaires du RLS actuellement impliqués dans l'initiative :</b>	Municipalité régionale de comté de la Matapédia (MRC de la Matapédia); Centre de santé et des services sociaux de La Matapédia (CSSS de La Matapédia); 18 municipalités de la MRC de La Matapédia; Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent (ASSSBSL) et Ambulances AMS.

### 1. Brève description de l'initiative

Le territoire de la MRC de La Matapédia est vaste : il représente près du quart de la superficie totale de la région du Bas-Saint-Laurent. Le CSSS de La Matapédia estime qu'environ 14 des 18 municipalités de la MRC sont dévitalisées et particulièrement marquées par le vieillissement de leur population.

Malgré cette dévitalisation, la MRC de La Matapédia demeure animée : de nombreuses activités forestières s'y déroulent; la chasse y est fort populaire et les activités touristiques (motoneige, quad, pêche, etc.) attirent leur lot de passionnés. Ces activités ainsi que la population vieillissante constituent des facteurs qui augmentent le risque de situation d'urgence (accident, arrêt cardiorespiratoire, etc.). Compte tenu de l'étendue du territoire à couvrir, il est difficile pour le service ambulancier de répondre aux situations d'urgence en deçà de 15 à 25 minutes.

Les municipalités de la MRC de La Matapédia, l'ASSSBSL ainsi que le CSSS de La Matapédia ont une préoccupation pour la sécurité des citoyens, des travailleurs et des villégiateurs de leur région. Ces acteurs se sont donc concertés pour mettre en place un service de premiers répondants (PR) afin de réduire le délai d'intervention préhospitalière.

La population visée par le service des premiers répondants est située dans les municipalités et les territoires non organisés (TNO) du secteur Est de la MRC de La Matapédia. Ce secteur regroupe de petites municipalités comptant entre 200 et 400 habitants, à l'exception de Causapsal où résident 2 345 habitants. Quant aux TNO du Lac-Casault, de Routhierville et du lac Huit Mille, la densité de la population y est très faible avec une quarantaine d'habitants en tout.

Le centre hospitalier le plus près est celui d'Amqui et se trouve entre 18 et 43 km des municipalités et des TNO concernés par l'initiative. Les paramédics appelés à intervenir sur ce vaste territoire sont positionnés à Sayabec et à Amqui. Les paramédics répondent à des appels provenant du secteur Est environ 225 à 300 fois par an dont quatre ou cinq sont relatifs à un arrêt cardiorespiratoire. De manière générale, les paramédics ne peuvent arriver sur les lieux de l'appel avant 15 à 25 minutes. Avec un tel laps de temps, « c'est une cause perdue malheureusement pour une personne en arrêt cardiorespiratoire » (directeur du Service incendie, MRC de La Matapédia). Ce délai peut limiter de manière considérable le rétablissement complet de la personne en situation d'urgence (allergie sévère, étouffement, etc.).

## 2. Comment le projet a-t-il pris forme?

Le Service de premiers répondants mis en place se démarque d'abord par le fait qu'il repose sur une solidarité entre l'ensemble des municipalités de la MRC de La Matapédia : toutes, sans exception, participent au financement du Service de premiers répondants. L'autre particularité est celle de l'implication d'un CSSS dans la mise sur pied d'un tel service; habituellement, le service de premiers répondants se met en place par la collaboration unique de l'agence de la santé et des services sociaux de la municipalité concernée.

L'initiative répond aux objectifs de deux démarches : la première est celle menée par les municipalités du secteur Est; la seconde, celle de l'ASSSBSL :

- 1) En 2007, les municipalités du secteur Est font une demande au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin que soit postée une ambulance 24 heures par jour, 7 jours par semaine à Causapsal. Le MSSS acquiesce en partie à cette demande : une ambulance est présente durant les jours de semaine, de 12 h à 17 h. À l'extérieur de cette plage horaire, ce sont les ambulances de Sayabec et d'Amqui qui répondent aux appels d'urgence. Bien que ce service soit considéré comme une amélioration par les élus, ceux-ci recherchent néanmoins une autre solution afin d'assurer davantage la sécurité du secteur.
- 2) L'ASSSBSL tente d'améliorer les services préhospitaliers dans les municipalités les plus éloignées par l'entremise des premiers répondants. « Dans le Bas-Saint-Laurent, c'est un territoire étendu, c'est impossible de penser qu'un jour, il y aura des ambulances dans chaque petite municipalité. Pour toutes les municipalités qui se situent à 15-20 minutes de l'ambulance, on essaie d'instaurer un service de PR » (coordonnatrice des services préhospitaliers, ASSSBSL). Toutefois, avant 2007-2008 « le *timing* n'était pas bon, la mobilisation n'était pas là, la volonté du CSSS de La Matapédia non plus. Les gens à l'époque n'étaient pas prêts à s'investir » (directeur général, CSSS de La Matapédia). En 2007-2008, le directeur médical régional des services préhospitaliers et le directeur général du CSSS de La Matapédia entament finalement des discussions avec la MRC de La Matapédia au sujet d'un service de premiers répondants.

Une des clefs de la réussite de cette initiative réside dans l'excellente concertation entre les municipalités de la MRC de La Matapédia; concertation grandement facilitée par le fait qu'elles mettent en commun certains de leurs services publics (service de génie municipal, service en urbanisme, service en incendie, etc.). Le directeur général de la MRC de La Matapédia explique

que ce sont des services qui sont sous la responsabilité des municipalités, mais puisqu'elles n'ont pas toutes les moyens de les mettre en place. La compétence est donc transférée à la MRC de La Matapédia. Le service ainsi mis en place est financé par les municipalités en fonction de leur capacité financière respective.

Ainsi, à la suite des premières discussions entre la MRC de La Matapédia, le CSSS de La Matapédia et l'ASSSBSL, un comité de déploiement s'est mis en place. Dans ce comité, la MRC de La Matapédia représentait les élus municipaux. Les partenaires ont organisé deux rencontres afin d'expliquer la proposition aux élus et de solliciter leur appui au projet. La première rencontre s'est déroulée avec les élus municipaux. La deuxième rencontre a été faite pour la population et pour les personnes intéressées à devenir premiers répondants. La confirmation de la mise en œuvre du service s'est passée à ce moment-là : l'intérêt semblait unanime et le potentiel de recrutement réaliste. D'autres rencontres ont aussi eu lieu avec les paramédics, les pompiers et les policiers pour leur expliquer le projet, le rôle qu'auraient les premiers répondants et la collaboration attendue entre les différents services.

Une première entente de service d'une durée de 5 ans concerne l'ASSSBSL et la MRC de La Matapédia. Cette entente précise notamment l'engagement financier des deux parties et leurs responsabilités dans le cadre de l'offre du service des premiers répondants. Une seconde entente concerne le CSSS et la MRC de La Matapédia au sujet de l'appui financier apporté par le CSSS pour le déploiement du service.

Le Service des premiers répondants a été greffé au Service incendie de la MRC de La Matapédia. Pour les partenaires, c'était la meilleure chose à faire et cela pour deux raisons : 1) administrativement, la gestion du nouveau service s'en trouve facilitée, car le Service incendie est régionalisé et bien implanté; 2) le Service de premiers répondants est en lien avec le type de travail effectué au Service incendie puisqu'il agit dans les situations d'urgence et collabore déjà avec les services ambulanciers et policiers.

Un appel de candidature a permis l'identification d'une trentaine de personnes. L'appel de candidature s'est fait par l'intermédiaire de publicités dans les journaux et par le bouche-à-oreilles. Finalement, 18 personnes ont été retenues pour être formées comme premiers répondants.

La formation est organisée et offerte par l'ASSSBSL. Il s'agit de la formation la plus élaborée (60 heures) qui permet ainsi de former des premiers répondants de niveau 3 (PR-3)<sup>1</sup>. Pour conserver leur attestation leur permettant d'intervenir, les premiers répondants doivent aussi suivre douze heures de formation pratique annuellement.

### 3. Qu'offre-t-on de plus à la population?

#### Fonctionnement du Service des premiers répondants

Le Service des premiers répondants est géré par le directeur du Service incendie à la MRC de La Matapédia. Ce dernier est assisté d'un des premiers répondants désigné chef d'équipe qui s'occupe, par exemple, de la gestion des horaires.

Le Service des premiers répondants a l'obligation d'être offert en permanence : 24 heures par jour, sept jours par semaine. Une intervention des premiers répondants dure en moyenne d'une demi-heure à trois quarts d'heure. L'équipe d'intervention doit toujours être composée de deux premiers répondants.

Lorsqu'une personne du secteur Est compose le 911, la centrale d'appels envoie un code clinique sur le téléavertisseur du premier répondant de garde. Ce dernier, communique ensuite avec son partenaire. Les paramédics reçoivent aussi l'appel, par radio. Plusieurs renseignements sont inscrits dans le code médical : urgence, priorité, adresse, sexe, etc. Les deux premiers

1. Ces PR-3 peuvent agir sur les interventions suivantes : arrêt cardio-respiratoire, anaphylaxie, traumatologie et urgences médicales.

répondants se rejoignent avec le matériel. En route, un des deux premiers répondants rappelle la centrale avec un cellulaire. La centrale complète verbalement les renseignements au besoin. Les premiers répondants rappellent de nouveau la centrale lorsqu'ils ont terminé leur intervention, signifiant ainsi qu'ils sont disponibles. Les premiers répondants arrivent les premiers sur les lieux de l'appel et sont assurés d'avoir le relais des paramédics. Les policiers peuvent également être présents si la situation l'exige.

Une fois arrivés sur les lieux de l'intervention, les premiers répondants suivent le protocole standard qui est le même partout au Québec. Un guide, qu'ils ont en poche et qui est similaire à celui que possèdent les paramédics, leur permet d'intervenir en fonction de la situation. Par exemple, si la personne vit une difficulté liée au diabète, les premiers répondants sont en mesure, si cela s'avère nécessaire, de lui administrer du glucose. Dans un futur rapproché, les premiers répondants de niveau 3 pourront administrer un médicament nommé le glucagon afin de mieux répondre au besoin des diabétiques victimes d'hypoglycémie (baisse de sucre dans le sang). Cette nouvelle tâche est un avancement majeur dans le monde préhospitalier.

Lors de leur arrivée, les paramédics prennent le contrôle de l'intervention. Les premiers répondants leur font un bref rapport de la situation pour leur permettre de poursuivre l'intervention. Par la suite, les premiers répondants soutiennent les ambulanciers afin de maximiser l'intervention et diminuer le temps de réponse pour que la victime puisse recevoir des soins spécialisés le plus rapidement possible. Après chaque intervention, les premiers répondants rédigent un rapport d'intervention légal destiné à l'ASSSBSL<sup>2</sup>. Une copie reste à la municipalité dans laquelle s'est déroulée l'intervention.

Par ailleurs, lors d'une intervention, les paramédics offrent, au besoin, une rétroaction immédiate aux premiers répondants quant aux actes posés. Les paramédics sont les mieux placés pour faire une rétroaction constructive de l'intervention. L'ASSSBSL est également responsable de faire l'évaluation des interventions des premiers répondants et des paramédics. Si l'ASSSBSL identifie une problématique dans l'intervention, le directeur du Service incendie et le directeur médical régional des services préhospitaliers offrent, le plus rapidement possible, une rétroaction aux premiers répondants : sous la forme d'un rapport écrit ou en les rencontrant en personne.

La planification des horaires de garde se fait une fois par mois. Lorsqu'exceptionnellement l'horaire de garde n'est pas complet, l'ASSSBSL doit en être avisée.

### **Intervention rapide**

Pour les interventions à Causapscal, l'arrivée des premiers répondants sur les lieux se fait généralement en moins de cinq minutes après la réception du message sur le téléavertisseur. Pour les municipalités comme celle d'Alberville, les premiers répondants prennent environ cinq à dix minutes pour arriver sur les lieux de l'appel.

*« Pour avoir vécu des situations d'urgence dans ma famille, quand tu attends l'ambulance, c'est long. Même si c'est juste 12 minutes, ça paraît une demi-heure. Avec nous, les gens, des fois, ça ne fait que deux minutes qu'ils ont raccroché ou ils sont encore avec le 911, puis on arrive. » (premier répondant).*

Les premiers répondants offrent les premiers soins de stabilisation à la personne pour prévenir la dégradation de sa condition avant l'arrivée des paramédics. Pour cela, leur trousse contient notamment le matériel permettant le support ventilatoire, le contrôle d'hémorragie, l'immobilisation et le déplacement. Ils ont également les trousse d'organisation EpiPenMD et un défibrillateur semi-automatique.

<sup>2</sup> « Rapport d'intervention préhospitalière du premier répondant », formulaire uniforme au Québec et délivré par le MSSS. La copie que l'ASSSBSL reçoit lui permet d'évaluer la qualité des soins.

Selon le directeur médical régional, l'intervention rapide des premiers répondants permet de sauver des vies, particulièrement dans les quatre situations suivantes :

- 1) une intervention en arrêt cardiorespiratoire doit se faire idéalement entre quatre à six minutes pour obtenir 40 % à 70 % de chance de réanimation. Les paramédics interviennent difficilement à l'intérieur de ce laps de temps;
- 2) en cas d'allergie sévère, les premiers répondants sont habilités à faire une injection d'adrénaline. En fonction de la sévérité de l'allergie (piqûre de guêpe, beurre d'arachide, etc.), la personne peut éventuellement décéder si l'intervention dépasse les dix minutes;
- 3) dans le cas d'un étouffement ou d'une incapacité à respirer, l'intervention doit se faire en quatre ou cinq minutes. La présence des premiers répondants est donc essentielle pour agir rapidement;
- 4) lors d'un saignement abondant, il faut faire rapidement une compression et un garrot sur la plaie pour augmenter les chances de survie de la personne.

### Rassurer la population

La population de 65 ans et plus est élevée dans le secteur Est de la MRC de La Matapédia. L'intervention des premiers répondants rassure ces aînés, même s'ils ne se trouvent pas toujours dans une situation d'urgence.

« Souvent ce sont des personnes âgées, tant que l'ambulance n'est pas arrivée, ils ont peur. Quand tu arrives avec ton stock, ils nous lâchent pas. Puis en plus, la plupart des gens nous connaissent [...]. Ils nous jasant et la tension baisse. » (premier répondant).

---

La coordonnatrice des services préhospitaliers de l'ASSSBSL considère aussi que même si la majorité des interventions des premiers répondants concernent des situations non urgentes, leur présence est importante.

« L'amélioration des services avec les premiers répondants est très grande, pour les premiers soins surtout. Leurs interventions représentent un volume important, car les demandes d'ambulance concernent surtout les cas non urgent, pour les personnes de 65 ans et plus » (coordonnatrice des services préhospitaliers).

---

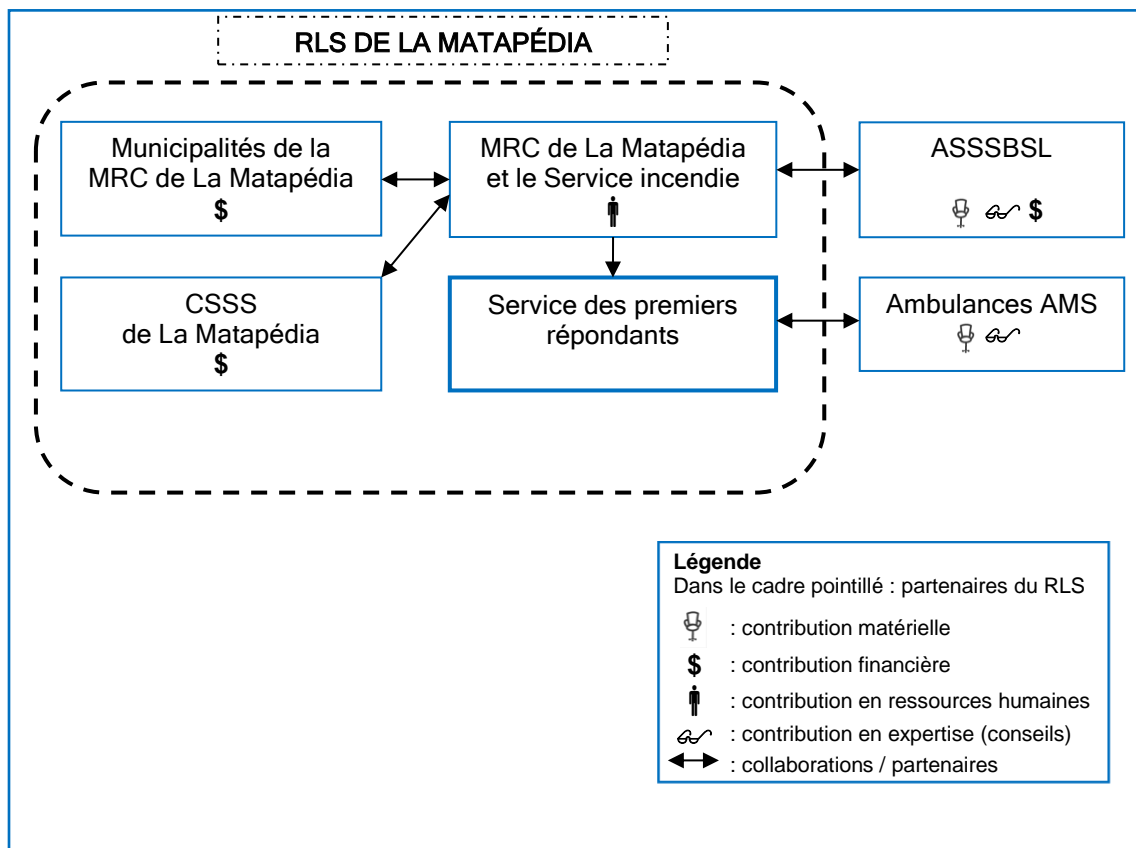
Un autre impact positif relevé par les partenaires concerne le sentiment de sécurité ressenti par la population en général et son effet sur la vitalité du territoire.

« Les gens de la MRC de La Matapédia sont convaincus que si l'aspect sécurité est beaucoup plus présent, cela facilitera la vitalité des régions. C'est un plus indéniable. Sans tout régler, c'est un geste concret envers la population. » (directeur général, CSSS de La Matapédia).

---

N'oublions pas que le tourisme est un secteur de l'économie important dans la région : chasse, motoneige, véhicules tout-terrain, etc.

#### 4. Qui sont les partenaires impliqués dans l'initiative?



#### Premiers répondants

Succinctement, les premiers répondants doivent :

- offrir les premiers soins de stabilisation de la personne : poser les questions à la personne en situation d'urgence au sujet de ses médicaments, ses maladies et ses allergies; prendre le pouls, la respiration, donner de l'oxygène, faire les pansements et utiliser le défibrillateur; également planifier l'admission à l'hôpital en obtenant la carte d'hôpital de la personne en situation d'urgence;
- faire un compte rendu aux paramédics lors de leur arrivée;
- aider les paramédics au besoin et à leur demande : aller chercher la civière dans le véhicule; transporter les trousse et le matériel des paramédics; ou encore les aider à transporter le patient;
- remplir le rapport d'intervention préhospitalière.

Pour une exhaustivité concernant les rôles et responsabilités des premiers répondants voir la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, chapitre IV, section II<sup>3</sup>.

3. [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S\\_6\\_2/S6\\_2.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_6_2/S6_2.html)

## MRC de La Matapédia et leur Service incendie

Les rôles de la MRC de La Matapédia et de leur Service incendie sont les suivants :

- Assurer la gestion au quotidien du service, planifier l'horaire de garde des premiers répondants, animer la rencontre mensuelle avec les premiers répondants, assurer la gestion du budget mensuel, planifier les achats de matériel, faire le lien avec les autres partenaires;
- Maintenir la motivation des premiers répondants. Au besoin, des rencontres de *debriefing* (réunion-bilan) ont lieu avec les premiers répondants à la suite d'interventions plus difficiles.
- Intégrer les premiers répondants à l'assurance responsabilité de la MRC.
- Décider de la rémunération et des avantages offerts aux premiers répondants (frais de déplacement par exemple).

## Municipalités

Les rôles des municipalités de la MRC de La Matapédia sont les suivants :

- Supporter financièrement l'initiative;
- Faire la promotion du service afin qu'il demeure en place de manière récurrente. « On veut accompagner les gens qui sont intéressés [à devenir premiers répondants], leur dire qu'ils ne sont pas seuls, c'est un peu ça le rôle des municipalités. » (maire d'Albertville).

## CSSS de La Matapédia

Les rôles du CSSS de La Matapédia sont les suivants :

- Soutenir financièrement le service;
- Offrir les services psychosociaux aux premiers répondants (suivi post-traumatique).

## Agence de la santé des services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Les rôles de l'ASSSBSL sont les suivants :

- Former des premiers répondants (formation initiale et formation continue);
- Évaluer les interventions et offrir une rétroaction aux premiers répondants;
- Assumer les coûts associés au matériel suivant : défibrillateur externe automatisé (DEA); deux EpiPenMD adultes et deux EpiPenMD pédiatriques ainsi que leur remplacement.

## Ambulances AMS

Bien que la compagnie Ambulances AMS ne soit pas un partenaire officiel de cette initiative, elle joue un rôle important, notamment par l'intermédiaire des paramédics :

- Soutenir les premiers répondants durant les interventions (offrir de la rétroaction immédiate);
- Faire l'achat du matériel dont les premiers répondants ont besoin (ex. : bombonne d'oxygène). Remplacer au quotidien certaines fournitures utilisées par ces premiers répondants afin qu'ils aient toujours une trousse complète à leur disposition (ex. : les pansements). Certains achats sont par la suite facturés au Service des premiers répondants, d'autres sont assumés par les services d'urgence préhospitalière.

## 5. Quelles sont les ressources utilisées pour mettre en œuvre cette initiative?

### Les ressources humaines

Le Service des premiers répondants est d'abord basé sur la disponibilité de 13 premiers répondants. Le directeur du Service incendie gère le Service des premiers répondants au quotidien. Il collabore également avec le directeur médical régional des services préhospitaliers de l'ASSSBSL pour s'assurer, en tout temps, de la qualité du service. Le formateur de l'ASSSBSL offre la formation de base. Il assure également la formation continue des premiers répondants.

### Les ressources financières

Pour 2011, année d'implantation du service, 22 600 \$ ont été nécessaires. Ce coût de départ exclut les frais non récurrents assumés par l'ASSSBSL, soit : les frais du formateur et les coûts associés à l'achat d'équipements de départ. L'ensemble des municipalités ont dégagé 4 000 \$ pour cette première année<sup>4</sup>. Une mise de fonds de 3 625 \$ a également été allouée par le programme Pacte rural<sup>5</sup> du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT). Finalement, le CSSS de La Matapédia a contribué pour 15 000 \$, ce qui a permis notamment d'assumer la rémunération des 18 premiers répondants pour leur formation de base de 60 heures<sup>6</sup>.

Pour les années suivantes, l'opération du service est estimée à 13 500 \$ annuellement. Le CSSS de La Matapédia finance annuellement le service à la hauteur de 5 000 \$ par année (2012 à 2015). L'ASSSBSL assure, quant à elle, le 1 500 \$ par an nécessaire pour le renouvellement de matériel. La part la plus importante du financement vient des municipalités, soit 9 000 \$ par an. Toutes les municipalités de la MRC de La Matapédia financent le service, qu'elles reçoivent ou non les services de premiers répondants. C'est aussi le cas d'Amqui qui aurait pourtant la capacité financière de se doter elle-même d'un service de premiers répondants : « c'est comme ça depuis longtemps dans la volonté de la Ville. Ça fait partie de l'historique de collaboration entre les municipalités. » (directeur général, MRC de La Matapédia).

Les premiers répondants sont payés à l'acte. Le salaire est de 15 \$ de l'heure auquel s'ajoute 10 \$ pour les frais de déplacement à chaque intervention.

---

4. Le financement des municipalités est calculé au prorata de leur richesse foncière respective. À titre d'exemple, la première année, Causapscal a fourni 2 000 \$ et Sainte-Marguerite-Marie 159 \$.

5. Le Pacte rural est « [...] une entente entre le gouvernement et chacune des MRC ou des instances équivalentes en vue de renforcer et de soutenir le développement des milieux ruraux de son territoire. » [<http://www.mamrot.gouv.qc.ca/developpement-regional-et-rural/ruralite/pacte-rural/>].

6. Pour leur formation de base (60 heures) ainsi que leur formation continue (12 heures par année), les premiers répondants sont rémunérés au salaire minimum.



## 6. Quelles sont les retombées associées à la mise en place de l'initiative?

Dimensions	Avant	Après
<b>Pour la population</b>	Temps minimum d'intervention : entre 15 et 25 minutes.	Diminution du temps d'intervention : maintenant entre 5 et 15 minutes.
	L'ambulance peut être en déplacement, ce qui influence sa capacité à répondre rapidement à une situation d'urgence.	Les premiers répondants sont en tout temps disponibles (24 heures sur 24, 7 jours par semaine).
	L'ambulance peut prendre plus de temps à se déplacer sur les lieux lorsque les cas sont moins urgents (ex. : bris d'une hanche).	Les premiers répondants sont rapidement disponibles, ce qui permet, peu importe l'urgence, de rassurer la personne sur sa condition.
	Les paramédics arrivent sur les lieux et prennent en charge la personne : administrent les premiers soins et assurent le transport vers le centre hospitalier. Le patient attend seul l'ambulance.	Le patient n'attend pas l'ambulance, les premiers répondants font la première prise en charge et le transport vers le centre hospitalier est plus rapide.
	Distance entre Amqui où est positionnée l'ambulance la plus près et les municipalités : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Causapsca: 20 km</li> <li>- Sainte-Marguerite-Marie : 33 km</li> <li>- Sainte-Florence : 32 km</li> <li>- Albertville : 18 km</li> <li>- Lac-Casault : 31 km</li> <li>- Routhierville : 43 km</li> <li>- Lac Huit Mille : 38 km</li> </ul>	Distance entre Causapsca, d'où partent les premiers répondants, et les municipalités : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sainte-Marguerite-Marie : 14 km</li> <li>- Sainte-Florence : 12 km</li> <li>- Albertville : 13 km</li> <li>- Lac-Casault : 20 km</li> <li>- Routhierville : 24 km</li> <li>- Lac Huit Mille : 27 km</li> </ul>
<b>Pour l'organisation des services</b>	La chaîne d'intervention du volet préhospitalier a des faiblesses dans le cas des localités éloignées en raison du temps d'attente.	La chaîne d'intervention du volet préhospitalier est complète grâce à la prise en charge rapide du patient par les premiers répondants en attendant l'arrivée des paramédics.
<b>Pour le partenariat</b>	Les paramédics arrivent sur les lieux et prennent en charge la personne : administrent les premiers soins et assurent le transport vers le centre hospitalier.	Les paramédics arrivent sur les lieux et poursuivent l'intervention des premiers répondants.
<b>Pour les pratiques des intervenants</b>	Dans certaines situations les paramédics demandaient l'aide des pompiers (temps d'attente plus long).	Les paramédics bénéficient de l'aide des premiers répondants qui se trouvent déjà sur place.

## 7. L'avis des partenaires et de la population au regard de cette initiative?

### Premiers répondants et paramédics

Pour les paramédics :

« [...] il y a une belle chimie. S'il y a des problèmes, on va se parler. On n'est pas là pour se nuire. » (paramédic).

---

Les premiers répondants estiment essentiel qu'ils aient une rétroaction de la part des paramédics :

« Des fois, ils nous donnent des trucs, des fois ils nous font une mise à jour [...], on est là pour apprendre. » (premier répondant).

---

Les uns et les autres s'entraident dans leurs fonctions. Lors d'interventions plus délicates, les paramédics soutiennent moralement les premiers répondants :

« Ils vont nous regarder, nous faire un clin d'œil pour nous demander si on est correct. » (premier répondant).

---

Les premiers répondants estiment qu'ils peuvent être d'une aide importante lors des interventions :

« Ils sont contents de nous voir, on va chercher la civière pour eux, on fait plein de petites choses pour les aider [...] on a appris à travailler avec le même équipement qu'ils ont. On sait où ça se trouve dans l'ambulance. » (premier répondant).

---

### Directeur du Service incendie (responsable de l'initiative)

Le directeur du Service incendie constate que le profil des premiers répondants est particulier.

« Ce sont les plus vaillants qui sont les plus embarqués. Ils sont les plus occupés et c'est eux qui en font le plus. Ce sont des personnes qui sont habituées dans la vie de foncer, de travailler, d'avancer. C'est une catégorie de gens. » (directeur du Service incendie).

---

### Secteur municipal (MRC de La Matapédia et mairie d'Alberville)

Les municipalités ont dû accepter de faire payer leurs contribuables pour un service qui est normalement offert par le système de santé et de services sociaux. Considérant le fait qu'une ambulance ne pouvait être postée 24 heures sur 24, 7 jours par semaine à Causapsal, la solution était évidente pour un des maires :

« Si on veut avoir un service, il faut se le payer. » (mairie d'Alberville).

---

## 8. Quelles leçons pouvons-nous tirer de la mise en place de cette initiative?

### Se baser sur ce qui existe déjà

Il s'est avéré très utile de s'inspirer de documents existants à l'ASSSBSL afin de concevoir le service. Cela a permis aux municipalités, à la MRC de La Matapédia et au CSSS de La Matapédia de s'entendre plus rapidement et d'avoir une base pour l'organisation du service. « Ce n'est pas quelque chose qu'on a inventé. Il y avait déjà un mécanisme : comment opérer, qui fait quoi, le rôle de chacun. On n'a pas eu à discuter longuement là-dessus. » (directeur général, MRC de La Matapédia).

### Clarifier la collaboration entre premiers répondants et paramédics

Différents partenaires sont d'avis que la distinction des rôles entre les premiers répondants et les paramédics doit être claire dès la conception du service. Cela aurait grandement contribué à la bonne entente entre les premiers répondants et les paramédics.

« Pour nous, dès le début, c'était clair que c'est leur job, nous on fait ce qu'on peut, puis eux nous disent après s'il y a quelque chose à faire pour les aider. C'est eux qui prennent le contrôle de la situation. » (premier répondant).

---

Il n'y a aucune concurrence entre les paramédics et les premiers répondants. Il n'y a pas non plus d'ingérence par les premiers répondants dans le travail des paramédics :

« On a besoin de la coopération des premiers répondants, mais quand les paramédics arrivent, ce sont eux qui prennent le relais. Ça a été très clair et c'est respecté. » (directeur général, CSSS de La Matapédia).

---

Le directeur du Service incendie confirme que la collaboration est très bonne entre les premiers répondants et les paramédics. Il pense que le maintien de cette bonne entente est favorisé par la compréhension mutuelle. Il rappelle que la qualité des soins préhospitaliers est dépendante des soins apportés par les premiers répondants et du compte rendu qu'ils donnent aux paramédics :

« Le paramédic doit savoir si ça a bien été et qu'est-ce qui s'est passé pour ne pas perdre de temps. Ça peut arriver qu'un premier répondant ne fasse pas tout, mais il fait de son mieux. Surtout que les premiers répondants n'interviennent pas tous les jours. Il faut que les paramédics acceptent ça. C'est le gros défi. » (directeur du Service incendie).

---

### Reconnaître le travail volontaire des premiers répondants

Un des défis à venir est celui du maintien de l'intérêt de la population à s'impliquer comme premier répondant. Aux yeux du directeur général de la MRC de La Matapédia, ce n'est pas évident, car les personnes doivent être disponibles, entre autres, et être en mesure de se libérer du travail pour intervenir.

Bien qu'ils soient très motivés, les premiers répondants interviewés identifient ce même défi, celui de mettre à contribution de nouvelles personnes dans le service :

« Présentement, on aimerait qu'il y ait d'autres personnes de formées. Là, il y en a eu une quinzaine de formées et on en a déjà perdu en chemin. Là, ceux qui restent, on est un petit bassin, on veut tenir le système en fonction. Ça nous tient à cœur. » (premier répondant).

---

Une des meilleures façons de maintenir la motivation des premiers répondants est de miser sur la complicité et l'ambiance amicale.

« C'est du monde volontaire, il ne faut pas oublier ça, il faut garder ça amical, pas trop strict. » (directeur du Service incendie).

---

Concernant l'horaire de garde, ce n'est pas toujours évident de faire en sorte de couvrir les 7 jours de la semaine et cela 24 heures par jour. De manière générale, l'horaire est facilement complet en ce qui concerne les soirs et les fins de semaine. Ce sont les disponibilités pour les journées de semaine qui sont plus difficiles à combler : tous les premiers répondants sont aussi des travailleurs. Selon le type d'emploi qu'ils occupent, il ne leur est pas toujours possible de quitter leur poste de travail pour répondre à une intervention. Soulignons que certaines périodes de l'année posent un défi supplémentaire à la planification de l'horaire de garde : la période de la chasse en particulier et la période des vacances d'été.

Prenant acte du fait que les pompiers sont rémunérés pour leurs activités, les partenaires estiment essentiel qu'il en soit de même pour les premiers répondants :

« Le fait d'être payé, ça permet peut-être de garder les premiers répondants, de les supporter. C'est plus simple, plus facile. Un bénévole, il faut qu'il y croit vraiment. » (maire d'Albertville).

---

Une des conditions au bon fonctionnement du service est aussi la reconnaissance formelle du travail des premiers répondants. D'abord leur rémunération et également leur engagement, par exemple sous la forme d'un contrat signifiant « j'accepte de me former, j'accepte les contraintes, d'être appelé en situation d'urgence, j'ai de l'intérêt et j'aime ça. » (directeur général, CSSS de La Matapédia).

### **Soutenir les premiers répondants**

Les premiers répondants sont formés pour faire face à toutes sortes de situations. Par contre, certaines d'entre elles sont plus troublantes que d'autres. Le directeur du Service incendie souligne que plus une personne fait d'interventions, mieux elle est préparée à vivre les situations les plus difficiles :

« On ne s'habitue jamais, mais on se fait à ça. C'est jamais facile de vivre des accidents, surtout quand c'est quelqu'un que tu connais. » (directeur du Service incendie).

---

Le directeur général du CSSS de La Matapédia considère important d'offrir un soutien psychosocial aux premiers répondants :

« Si un des premiers répondants ne se sent pas à l'aise, ça a des répercussions sur les interventions ensuite. Les premiers répondants ont une responsabilité d'intervention et ils en sont conscients, mais il ne faut pas mettre trop de pression, ils ne peuvent pas faire plus que ce que leur permet le protocole. Pour eux, c'est de stabiliser, sécuriser la personne. Pour le reste, il faut attendre les paramédics. » (directeur général, CSSS de La Matapédia).

---

## Mettre à contribution les partenaires en santé et du milieu municipal

La mise en place d'un service de premiers répondants exige une forte volonté du milieu et un engagement formel des partenaires pour faire en sorte que le service soit pérenne :

« On veut que ce territoire puisse vivre adéquatement malgré les contraintes existantes. » (directeur général, CSSS de La Matapédia).

Notons que la réelle collaboration entre le volet municipal et le volet de la santé a été essentielle pour mettre tous les éléments de réussite en commun. L'ASSSBSL estime que c'est grâce à cette collaboration qu'une volonté commune s'est forgée. Le directeur général du CSSS de La Matapédia croit aussi que le travail commun, de l'ASSSBSL, du CSSS et de la MRC de La Matapédia, a fait en sorte que toutes les municipalités ont appuyé la démarche. Il y a eu des rencontres avec les élus « pour conscientiser les municipalités d'embarquer de façon solidaire. Car si seulement une municipalité refusait, ça ne fonctionnait pas » (directeur général, CSSS de La Matapédia).

## 9. Les suites de l'initiative

Au-delà des cinq ans de service prévus par l'entente entre l'ASSSBSL et la MRC de La Matapédia, les partenaires ont la volonté de poursuivre l'offre de ce service. Les bilans annuels permettront de faire évoluer le service. Par exemple, la formation des premiers répondants pourra être bonifiée en fonction des interventions les plus fréquentes.

Le directeur du Service incendie considère important que les prochaines personnes formées comme premiers répondants s'engagent en signant une entente. Cette entente aurait pour but que la personne recrutée comprenne bien l'enjeu et qu'elle évite de laisser tout tomber en cours de route.

L'ASSSBSL et le CSSS de La Matapédia espèrent que le modèle du Service des premiers répondants, tel qu'il a été conçu dans le secteur Est, sera adopté par les autres secteurs de la MRC de La Matapédia. Les autres secteurs pourraient également s'appuyer sur leur service incendie puisque c'est une structure existante. Le directeur général du CSSS de La Matapédia explique que dans le secteur Nord, « c'est actuellement 30 à 35 minutes avant l'intervention. Si l'ambulance est déjà sur la route ailleurs, on n'est pas loin d'une heure. Ça devient très critique, par exemple dans le cas d'un arrêt cardiaque. Le secteur Nord regarde ce qui se passe vers Causapscal. » (directeur général, CSSS de La Matapédia).

Parallèlement à cette initiative, l'ASSSBSL a aussi la volonté de mettre une dizaine de défibrillateurs à la disposition des municipalités les plus éloignées. Elle vise également à former d'autres personnes pour l'utilisation de ces défibrillateurs.

« S'il y a un défibrillateur dans chaque municipalité, c'est plus rapide pour intervenir. » (directeur général, CSSS de La Matapédia).

## 10. Les ressources mises à contribution pour la documentation

### Rappel

L'OQRLS documente les initiatives à partir de différents points de vue par le biais d'entrevues. L'expérience et la perception des acteurs locaux est au cœur des travaux de l'OQRLS. Ce récit a été rédigé à partir des sources suivantes.

L'OQRLS tient à remercier les personnes suivantes d'avoir participé à la documentation de cette initiative en nous accordant un entretien :

- Madame Hélène Sénéchal, Mario Bouchard et André Fournier, premiers répondants.
- Monsieur Ghislain Paradis, directeur du Service incendie de la MRC de La Matapédia.
- Monsieur Mario Lavoie, directeur général de la MRC de La Matapédia.
- Monsieur Alain Paquet, directeur général du CSSS de La Matapédia.
- Madame Lise Hudon, coordonnatrice des services d'urgence préhospitaliers de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.
- Madame Geneviève Veilleux, responsable régionale des services de premiers répondants des services préhospitaliers d'urgence de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.
- Monsieur Simon Delisle, directeur médical des services préhospitaliers d'urgence au sein de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.
- Monsieur Nicolas Leblanc, responsable de la formation et l'amélioration continue des services préhospitaliers d'urgence au sein de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent.
- Monsieur Martin Ouellette, propriétaire d'Ambulances AMS.
- Monsieur Audrey du Casse, paramédic d'Ambulances AMS.
- Monsieur Martin Landry, maire d'Alberville.

**Pour en savoir plus sur l'OQRLS,  
veuillez communiquer avec nous  
aux coordonnées suivantes :**

**819 780-2220, poste 45700**

**[infooqrls.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:infooqrls.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)**

#### **Rédaction**

Marie Massuard, courtière de connaissances, CSSS-IUGS (Sherbrooke)  
Hugo Pollender, courtier de connaissances, CSSS de la Vieille-Capitale

#### **En collaboration avec**

Alex Battaglini, coresponsable, CSSS de Bordeaux-Cartierville — Saint-Laurent  
Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

#### **Mise en pages et révision linguistique**

Valérie Plante, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

#### **Dépôt légal**

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014  
ISSN : 1923-5895 (version imprimée)  
ISSN : 1923-5909 (version PDF)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

© Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke  
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2014