

***CENTRES DE COMMUNICATIONS***

***D'URGENCE: SOLIDIFIER LA***

***CHAINED DE COLLABORATION !***

# MISE EN SITUATION

OÙ, QUOI, QUAND, QUI, COMMENT, POURQUOI, BLESSÉ(S), SÉCURITÉ, ARMES ?



QUI, QUI, QUI ???




KAHOUT



# COMITÉ DE TRAVAIL

Mesdames:

Karine Beauchemin, Alerte Santé 

Marie-Ève Sigouin, RIPRSL   

Patricia Chouinard, Lévis   


Gabrielle Simard, MSP Québec 

Carole Bernard, MSP Québec 

Messieurs:

Robert Fortin, Groupe CLR  

Dominic Desrosiers-Fortin, CAUCA  

Pierre-Luc Gagnon-D, Trois-Rivières 

Sébastien Bédard, Blainville   

Éric Boulanger, SQ 

# COMITÉ DE TRAVAIL

## *Nos collègues absents*



*Dominic Desrosiers-Fortin*  
CAUCA



*Éric Boulanger*  
Sûreté du Québec

# LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

## ❖ *Loi sur les centres de communications d'urgence*

### Article 1;

Un centre d'urgence 9-1-1 (CU 9-1-1), soit un centre qui reçoit les communications qui requièrent une ou plusieurs interventions d'urgence, détermine la nature de l'urgence pour chaque communication et la transmet, avec les renseignements pertinents dont il dispose, au centre secondaire de communications d'urgence (CSCU) approprié, qu'il s'agisse d'un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police ou d'un centre de communication santé au sens de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence ou, lorsque requis, à un autre CU 9-1-1;

### Article 2 ;

Un CSCU qui est un centre de répartition d'un service de sécurité incendie ou d'un corps de police.

# LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

## ❖ *Règlement*

Article 19 ;

L'exploitant d'un CU 9-1-1 doit conclure un protocole opérationnel avec les exploitants des CSCU à qui les communications d'urgence sont habituellement acheminées afin de déterminer, pour chaque type d'événement, les services d'urgence requis de façon prioritaire et les procédures afférentes.

Des protocoles de collaboration doivent être conclus lorsque des CU 9-1-1 rendent des services sur des territoires limitrophes.

# LES MOTIVATIONS DE LA MISE SUR PIED

- ❖ Rapport d'investigation du Coroner
- ❖ Demande du milieu
- ❖ La loi et le règlement
- ❖ Volonté d'harmoniser au maximum les méthodes selon ;
  - Contextes régionaux
  - Protocoles en place
  - La desserte des différents services

# LES OBJECTIFS

- ❖ Clarifier les concepts de « protocoles opérationnels » et de « procédures afférentes »
- ❖ Préciser les exigences de l'article 19 du Règlement et soutenir les CCU
- ❖ Analyser la possibilité d'uniformiser les codes d'événement des CU 9-1-1 avant le transfert d'une communication d'urgence entre un CU 9-1-1 et un ou des CSCU;
- ❖ Faciliter la mise en place d'une codification d'événements commune, le cas échéant, et de protocoles opérationnels entre les CCU;
- ❖ Veiller à réduire les délais de traitement des communications d'urgence et d'intervention des services d'urgence.

# D'OUÛ ON PART



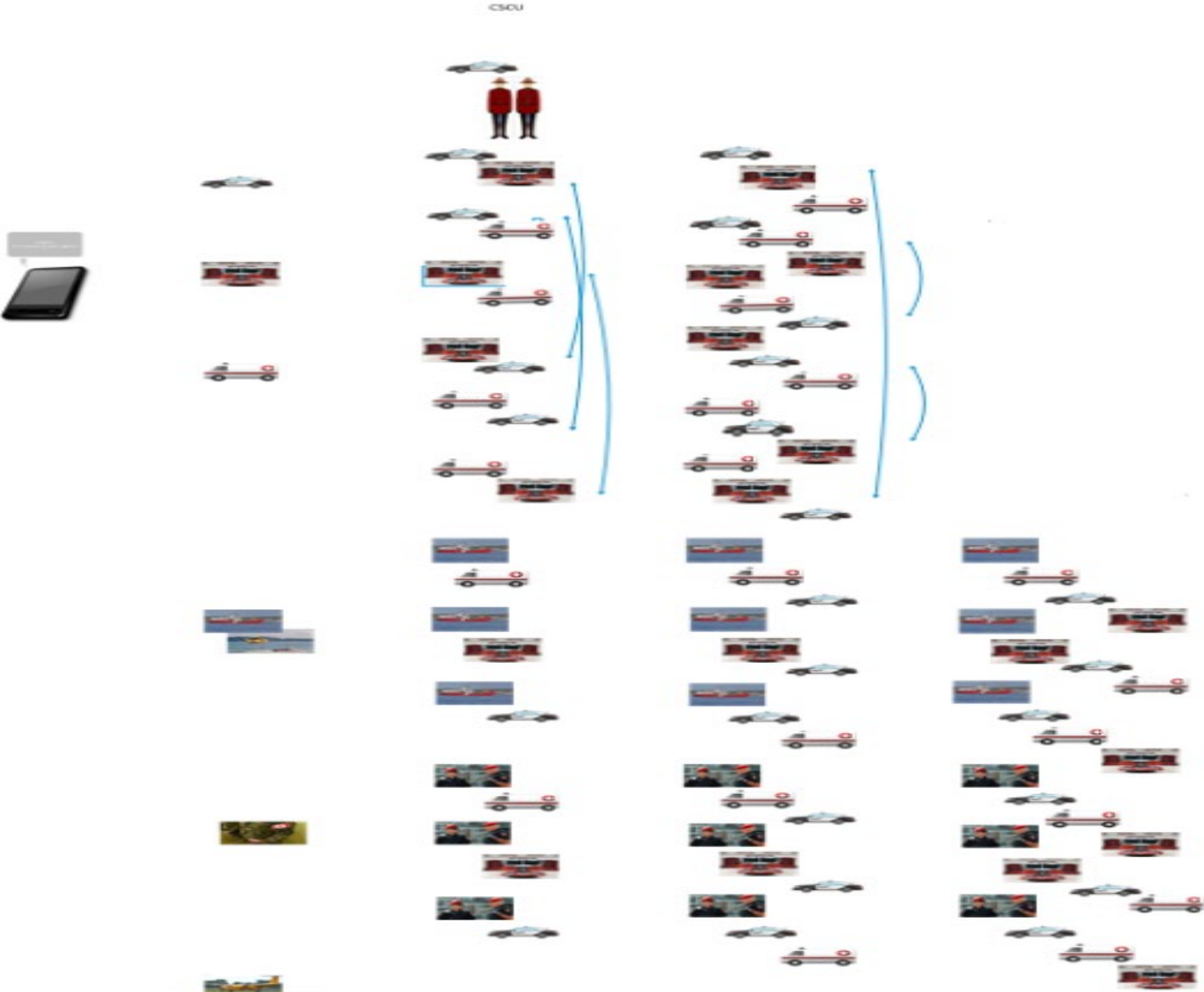
# DES CODES, ENCORE DES CODES, TOUJOURS DES CODES

- INC 21 feu de forêts
- INC 22 feu extérieur sans perte
- INC 23 incendie réseau électrique
- INC 24 sauvetage espace clos
- INC 25 intervention matière dangereuse
- D510 accident mortel
- D519 accident blessés graves
- D521 accident avec blessés légers
- D522 accident matériel
- D528 délit de fuite
- INC 01 incendie de bâtiment
- INC 02 alarme incendie
- INC 03 Fausse alarme incendie
- INC 04 feu de cheminée
- INC 05 feu de cuisson
- INC 10 odeur suspecte
- INC 12 vérification incendie
- INC 13 alarme CO2
- INC 14 infiltration d'eau
- INC 15 Incendie de véhicule
- 19C2 cocaïne
- 11E1U obstruction complète voies ne respire pas
- 12D2 convulsion complète
- 14E2 sous l'eau sauvetage
- 14B2 mort évidente noyade
- 15D6 chute de haut
- 16B1 blessures aux yeux
- 18C5 engourdissement
- 19A2 douleur thoracique
- 21B2 Hémorragie grave lacération
- 1410 voies de fait graves
- 1411 voies de fait sur agent
- 1420 agression armée
- 1430 voies de fait niveau 1
- 1440 infraction de lesions corporelles
- 91103 conduite dangereuse causant la mort
- 91202 conduite dangereuse causant des lésions
- 91301 conduite dangereuse dommages matériels
- 9210 conduite capacité affaiblie causant la mort
- 9213 conduite capacité affaiblie
- 7A4 coup de soleil
- 8D2 inconscience
- 8D5 victimes multiples
- 9E3 pendaison
- 9B1 mort évidente hors de doute

# LES CONCEPTS ABORDÉS

- ❖ Rôle et responsabilités des CCU
- ❖ Types d'événement à partir de la définition d'une urgence
  - Sécurité
- ❖ Détermination du CSCU approprié et procédure de transfert
  - Bonnes pratiques – questions, rappel pour détails, communication établie avant de raccrocher
- ❖ Considérations lors d'un transfert
  - Liste (bottin) des CCU

# D'OÙ ON PART RÉELLEMENT



# DÉFINITION DE L'URGENCE

- ❖ Les besoins associés à la sécurité sont ceux qui permettent de déterminer le CSCU approprié :
  - sécurité des personnes, des lieux, des preuves ;
  - menace ou danger imminent ;
  - blessés ou urgence médicale ;
  - atteinte à l'environnement.

# ÉVÈNEMENT À RISQUES MULTIPLES

si violence, armes ou scène à sécuriser → police;

si danger de feu, explosion ou produits dangereux → incendie;

si l'appelant ne parle ou signalement d'un tiers qui n'a pas de nouvelles d'une personne → police;

Les autres CSCU sont ensuite avisés selon le protocole de recours multiple  
si menace à la vie ou blessés → santé;

# LES TYPE DE RECOURS

## ❖ Le simple



ou



ou



## ❖ Le multiple



et



ou



et



ou



et



ou



et



ou



et



ou



et



ou



KAHOUT



# LORSQUE REQUIS

- ❖ La notion du « lorsque requis » doit être considérée comme une exception, afin d'éviter des délais indus
  - Si le transfert au CSCU approprié se révèle être technologiquement impossible ou opérationnellement complexe.
  - Dans le cas d'une communication en provenance d'une ville hors territoire de desserte et donc pour laquelle il n'y a pas de protocole établi.
  - Dans ces circonstances, il peut être plus efficient de transférer la communication directement au CU 9-1-1 qui dessert le territoire concerné, notamment en raison des différents protocoles d'intervention locaux propres à chaque service d'urgence. Néanmoins, le transfert au bon CSCU devrait toujours être priorisé et le transfert à un autre CU 9-1-1 doit être une situation exceptionnelle.

# CSCU APPROPRIÉ

- ❖ Le CSCU approprié est celui du lieu OÙ se trouve la personne en danger, si le risque est imminent. Sinon, c'est le CSCU police du lieu de l'appelant qui reçoit la communication initiale. Même chose pour un appelant qui ne parle pas ou qui ne maîtrise ni le français, ni l'anglais, sans possibilité d'interprète), dans le cas d'une communication raccrochée ou que la sécurité des lieux est incertaine.

# CONSENSUS OU NON ?



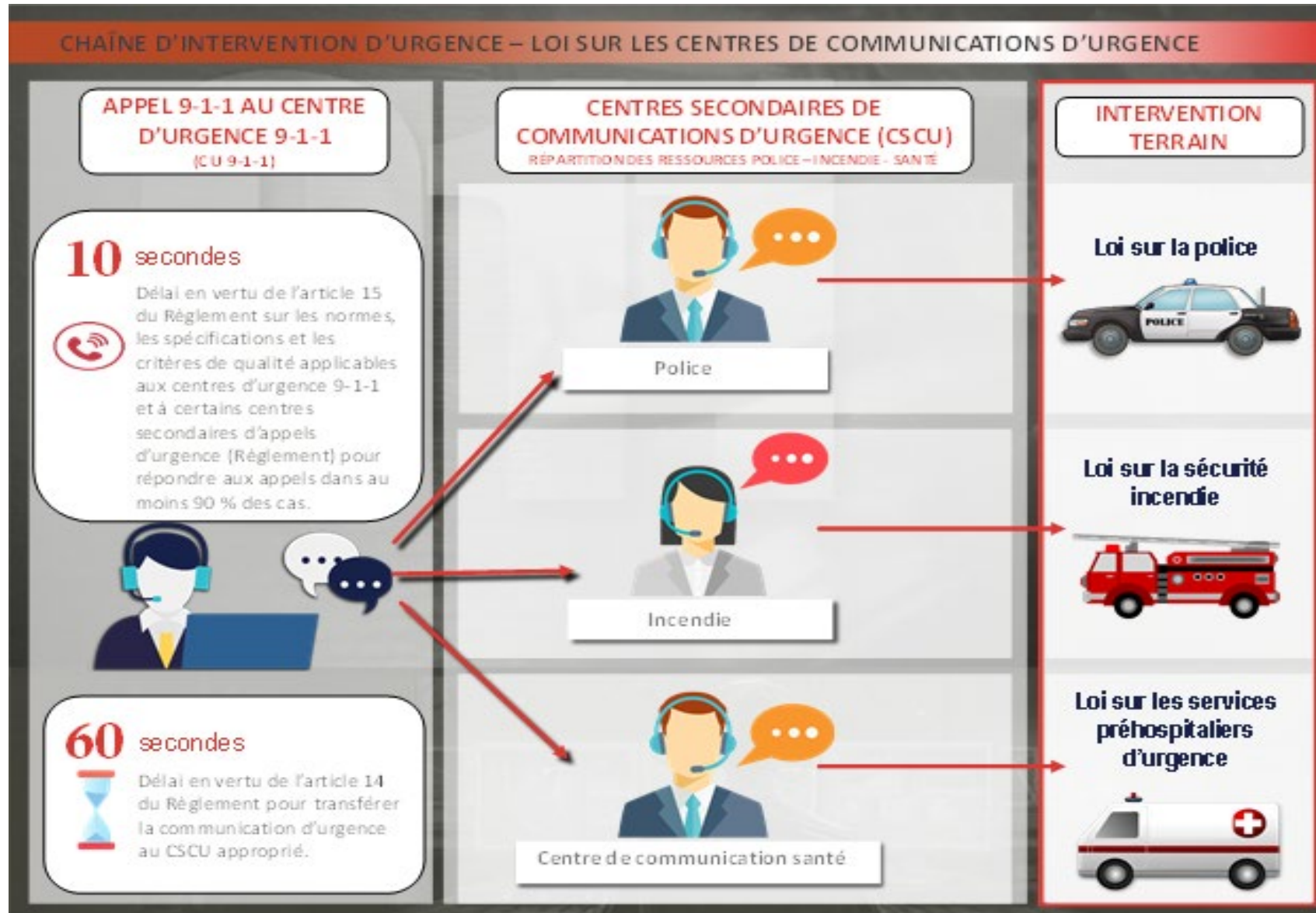
# RÉSULTAT DES TRAVAUX

- ❖ En cours d'approbation par le MSP et en attente.

# TABLEUR

| Types | Appellation opérationnel                     | Noms Officiel au MSP  | Identifications dans IGO                                  | Identifications dans le Service agency locator (SAL) | Administratif d'urgence | URI ESInet | Contact administratif |
|-------|--|---|---|--|-------------------------|------------|-----------------------|
| CSCU  | Garde Côtière Canadienne (Québec)            |   | A venir   | a venir  |                         |            |                       |
| CSCU  | CSCU Régions de l'Est du Québec (CAUREQ) Feu |   | CAU des régions de l'Est du Québec (CAUREQ)               | CENTRE D'APPELS URGENCE REG EST DU QUEBEC            |                         |            |                       |
| CSCU  | CSCU Abitibi-Temiscamingue (CAUAT) Feu       |   | CAU Abitibi-Temiscamingue (CAUAT)                         | SERVICES DE REPARTITION INCENDIE CAUAT               |                         |            |                       |
| CU    | CU Abitibi-Temiscamingue (CAUAT)             | Centre d'appels d'urgence de l'Abitibi-Témiscamingue                                    | CAU Abitibi-Temiscamingue (CAUAT)                         | CENTRE D'APPELS D'URGENCE DE ABITIBI TEMI            |                         |            |                       |
| CU    | CU Alma                                      | Centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville d'Alma                                      | Service de prévention des incendies de la Ville d'Alma    | SERVICE D'INCENDIE D'ALMA                            |                         |            |                       |
| CU    | CU Blainville                                | Centre de communications d'urgence de la ville de Blainville                            | Service de police de la Ville de Blainville               | SECURITE PUBLIQUE BLAINVILLE                         |                         |            |                       |
| CU    | CU CAUCA                                     | Centrale d'appels d'urgence Chaudière-Appalaches  | Centrale d'appels d'urgence Chaudière-Appalaches          | CENTRALE D'APPELS D'URGENCE CHAUDIERE A              |                         |            |                       |
| CU    | CU Châteauguay                               | Centre de communications d'urgence 9-1-1 de Châteauguay                                 | Centre de communications d'urgence 9-1-1 de Châteauguay   | C.C.U 9-1-1 CHATEAUGUAY                              |                         |            |                       |
| CU    | CU Collines de l'Outaouais                   | Centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la MRC des Collines de l'Outaouais                   | Sécurité publique de la MRC des Collines-de-l'Outaouais   | MRC DES COLLINES DE L'OUTAOUAIS                      |                         |            |                       |
| CU    | CU Gatineau                                  | Centre d'urgence 9-1-1 Ville de Gatineau  | Service de police de la Ville de Gatineau                 | COM. URBAINE DE L'OUTAOUAIS GATINEAU                 |                         |            |                       |
| CU    | CU Granby                                    | Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Granby  | Service de police de la Ville de Granby                   | CENTRE D'URGENCE 9-1-1 DE GRANBY                     |                         |            |                       |
| CU    | CU Groupe CLR                                | Centre de communications d'urgence Groupe CLR   | Groupe CLR  | CENTRE DE COMMUNICATIONS D'URGENCE GR                |                         |            |                       |
| CU    | CU Laval                                     | Centre d'appels d'urgence 9-1-1 de Laval  | Service de protection des citoyens de Laval               | SECURITE PUBLIQUE LAVAL                              |                         |            |                       |
| CU    | CU Lévis                                     | Centrale 9-1-1 de la Ville de Lévis   | Service de police de la Ville de Lévis                    | SECURITE PUBLIQUE LEVIS                              |                         |            |                       |
| CU    | CU Longueuil                                 | Centre d'urgence 9-1-1 du Service de police de l'agglomération de Longueuil             | Service de police de l'agglomération de Longueuil         | SECURITE PUBLIQUE LONGUEUIL                          |                         |            |                       |
| CU    | CU Mascouche                                 | Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Mascouche   | Service de la sécurité publique - Ville de Mascouche      | SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MASCOUCHE           |                         |            |                       |
| CU    | CU Mirabel                                   | Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Mirabel   | Service de police de Mirabel                              | SERVICE DE POLICE DE MIRABEL                         |                         |            |                       |
| CU    | CU Montréal                                  | Centre d'urgence 9-1-1 de la Ville de Montréal  | Service de police de la Ville de Montréal                 | VILLE DE MONTREAL                                    |                         |            |                       |
| CU    | CU Québec                                    | Centre 9-1-1 de la Ville de Québec  | Service de police de la Ville de Québec                   | SECURITE PUBLIQUE QUEBEC                             |                         |            |                       |
| CU    | CU Régions de l'Est du Québec (CAUREQ)       | Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est du Québec                                 | CAU des régions de l'Est du Québec (CAUREQ)               | CENTRE D'APPELS D'URGENCE REGIONS EST D              |                         |            |                       |
| CU    | CU Repentigny                                | Centre d'appels d'urgence 9-1-1 et de répartition de la Ville de Repentigny             | Service de la sécurité publique de la Ville de Repentigny | SECURITE PUBLIQUE REPENTIGNY                         |                         |            |                       |
| CU    | CU Richelieu St-Laurent                      | Centre d'appels d'urgence de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent | Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent   | REGIE INTERMUNICIPALE POLICE RICHELIEU ST            |                         |            |                       |
| CU    | CU Roussillon                                | Centre d'appels d'urgence 9-1-1 Roussillon  | Régie intermunicipale de police Roussillon                | REGIE INTERMUNICIPALE DE LA POLICE ROUSSILLON        |                         |            |                       |
| CU    | CU Saguenay                                  | Centre d'urgence 9-1-1 de Saguenay  | Service de sécurité publique de Saguenay                  | SERVICE DE POLICE DE SAGUENAY                        |                         |            |                       |
| CU    | CU Sherbrooke                                | Centre d'urgence 9-1-1 et de répartition police et incendie de la Ville de Sherbrooke   | Service de police de la Ville de Sherbrooke               | SECURITE PUBLIQUE SHERBROOKE                         |                         |            |                       |
| CU    | CU St-Eustache                               | Service centralisé des appels d'urgence de Saint-Eustache                               | Sécurité publique de Saint-Eustache                       | SECURITE PUBLIQUE SAINT EUSTACHE                     |                         |            |                       |
| CU    | CU St-Jean sur Richelieu                     | Centre d'urgence 9-1-1 Saint-Jean-sur-Richelieu   | Service de police de Saint-Jean-sur-Richelieu             | POLICE DE SAINT JEAN SUR RICHELIEU                   |                         |            |                       |

# MATRICE DE TRANSFERTS



# BONNES PRATIQUES

## APPEL AU 9-1-1 EFFECTUÉ À PARTIR D'UN TÉLÉPHONE FILAIRE DONT LES COORDONNÉES CORRESPONDENT À L’AFFICHAGE

911 (nom du CU 911) je vous transfère une communication (POLICE, INCENDIE, SANTÉ). Les coordonnées à l'écran sont validées, recours simple/multiple. Vous êtes en ligne.

## APPEL AU 9-1-1 EFFECTUÉ À PARTIR D'UN TÉLÉPHONE FILAIRE OÙ LES COORDONNÉES NE CORRESPONDENT PAS À L’AFFICHAGE OU UN CELLULAIRE

9-1-1 (nom du CU 9-1-1), je vous transfère une communication (POLICE, INCENDIE, SANTÉ). Les coordonnées de l'appelant et l'adresse de l'urgence sont (municipalité, adresse, numéro de téléphone, informations pertinentes<sup>2</sup>) recours simple/multiple. Vous êtes en ligne.

## APPEL AU 9-1-1 EFFECTUÉ À PARTIR D'UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE DONT LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE N’EST PAS AFFICHÉ

9-1-1 (nom du CU 9-1-1), je vous transfère un appel (POLICE, INCENDIE, SANTÉ). Les coordonnées de l'appelant et l'adresse de l'urgence sont (municipalité, adresse, numéro de téléphone, informations pertinentes). *Aviser la personne qui a composé le 911 qu'elle est en communication avec le CSCU.*

## TEXTO AU 9-1-1 (T911) OU TTR (9-1-1 PG)

9-1-1 (nom du CU 9-1-1), je vous transfère une communication texto (POLICE, INCENDIE, SANTÉ). Les coordonnées de l'appelant et l'adresse de l'urgence sont (municipalité, adresse, numéro de téléphone, informations pertinentes), recours simple/multiple.

# BONNES PRATIQUES

| ÉVÉNEMENT   | CSCU APPROPRIÉ |          |       | REMARQUE  |
|---|----------------|----------|-------|---|
|   | Police         | Incendie | Santé |   |
| Effondrement de structure avec blessé   |                | X        |       | Nécessite aussi la santé et la police (recours multiple)  |
| Agression armée avec blessé   | X              |          |       | Nécessite aussi la santé  |
| Personne avec un problème de comportement (Intoxiqué, état mental perturbé, trouble physique, etc.) | X              |          |       | Si la personne représente un danger immédiat pour elle-même ou pour autrui.   |
| Alarme de type « car crash »  | X              |          |       | Situation inconnue  |
| Incendie avec un danger imminent (matières dangereuses, véhicule électrique, etc.)                  |                | X        |       | Nécessite également la police et, s'il y a blessé, la santé (recours multiple)  |
| Événement hors route ou milieu isolé/TNO avec volet « recherche »                                   | X              |          |       | Dépend de la région et des protocoles déjà établis.   |
| Arrêt cardiaque/décès soudain   |                |          | X     | Selon le cas, affectation d'un policier avec un DEA à titre de premier répondant. Importance de faire la différence entre mort suspecte et arrêt cardiaque. Dans ce cas, la police peut être priorisée pour protéger la scène de crime, le cas échéant. |
| Tentative de suicide (geste posé) avec présence d'arme  | X              |          |       | Nécessite la santé (recours multiple)   |
| Tentative de suicide par médicaments ou autres substances, mais où les lieux sont sécurisés         |                |          | X     | Selon les protocoles établis ou à la demande des ambulanciers, peut nécessiter la police.   |
| Appelant avec idées suicidaires   | X              |          |       | Selon la gravité ou l'imminence, si le préposé effectue autant les tâches du 911 que de la répartition police, il devrait le garder en ligne et référer aux organismes (ressources externes) * du territoire.   |

# UN COMITÉ TOUJOURS ACTIF

## ❖ Ce qui reste à faire

- Transfert CSCU fédéral
- Uniformisation des codes d'évènements
- Vision à long terme

**Merci !**

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep navy blue. These shapes are primarily located on the right side of the frame, creating a modern, layered effect against the white background.

