Bilan annuel 2024 2025

ccsll.org

Centre de communication santé
LAURENTIDES + LANAUDIÈRE

Une publication du Centre de communication santé Laurentides Lanaudière

Le Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière remercie toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation du Bilan annuel 2024-2025.

Tous droits réservés. © Centre de communication santé Laurentides Lanaudière - 2025

Table des matières

Mot du directeur général 04

En bref 06

Fait saillants 07

Organisation 16

Ressources humaines 25

Direction clinique et enseignement 30

Formation des RMU 34

Assurance qualité 38

Territoire et clientèle 40

Situation clinique 54

La politique gouvernementale 61

Unité de soins clinique 64

Plan d'action 66

Statistiques opérationnelles 69

Annexes 111

Rapport financier 114

Mot du directeur général

L'année 2024 a marqué un tournant majeur pour l'ensemble du réseau de la santé au Québec, avec l'arrivée officielle de Santé Québec en décembre. Ce changement de gouvernance, déployé à l'échelle de toute la province, a entraîné une importante réorganisation à laquelle notre organisation a pleinement pris part. Cette transition s'inscrit dans une volonté gouvernementale de moderniser et d'uniformiser les pratiques, tout en assurant une meilleure cohésion entre les différents acteurs du système de santé.

Dès le début de l'année 2024, nous avons amorcé un important chantier de révision de nos protocoles opérationnels, afin de nous arrimer au Cadre normatif sur l'élaboration des protocoles opérationnels relatifs à l'affectation et à la répartition des ressources ambulancières, émis par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Ce processus d'harmonisation vise à renforcer l'efficacité, l'équité et la qualité des services préhospitaliers sur l'ensemble du territoire. Ce travail de fond, réalisé en étroite collaboration avec nos partenaires, a exigé du temps, de la rigueur et une importante mobilisation. Nous sommes très heureux de voir ces efforts couronnés de succès, puisque les nouveaux protocoles ont été officiellement approuvés par le ministère en mars 2025.

Des travaux sont en cours pour assurer leur mise en application d'ici l'été 2025, ce qui représente une étape concrète et structurante vers une meilleure gestion des ressources et une réponse encore plus adaptée aux besoins du terrain, tout en tenant compte des défis entourant la réalité du travail des paramédics.

Je tiens, par ailleurs, à remercier chaleureusement l'ensemble de nos partenaires pour leur collaboration, leur implication et leur confiance. Grâce à vous, nous continuons à faire évoluer notre mission avec rigueur et humanité.

Cette période de transformation s'est également traduite par des changements au sein de notre conseil d'administration. À cet égard, je tiens à exprimer ma profonde reconnaissance aux administrateurs ayant terminé leur mandat le 30 novembre 2024 dans le cadre de la transition vers Santé Québec. Leur dévouement et leur contribution ont fortement marqué l'évolution et la solidité de notre organisation.

Je souhaite également la bienvenue aux nouveaux membres du conseil d'administration. Ce nouveau cadre de gouvernance s'inscrit dans une dynamique prometteuse et nous sommes convaincus que la richesse et la complémentarité de leurs profils de compétence seront des leviers puissants pour soutenir nos orientations stratégiques et opérationnelles.

Sur le plan des relations de travail, l'année a été marquée par la signature de la convention collective. Cet accord constitue une reconnaissance significative et importante du travail accompli par nos équipes et a permis le versement de la rétroactivité salariale, concrétisant les engagements pris envers notre personnel.

Je tiens également à souligner l'engagement remarquable des répartiteurs et répartitrices médicaux d'urgence. Leur professionnalisme, leur rigueur et leur résilience ont été essentiels au maintien de la qualité et la fluidité des interventions. Leur travail, souvent en coulisses, est essentiel au bon déroulement des interventions sur le terrain et à la sécurité de la population. Leur rôle est fondamental dans la chaîne des services préhospitaliers pour assurer une réponse rapide et adaptée aux appels d'urgence, et leur contribution mérite d'être pleinement reconnue.

Enfin, je souhaite remercier sincèrement l'équipe administrative et l'équipe de gestion, qui ont su faire preuve d'une grande capacité d'adaptation, d'un fort engagement et d'un esprit de collaboration exemplaire tout au long de l'année.

Le Centre de communication santé Laurentides–Lanaudière repose sur la force de son équipe. Chaque membre du personnel, à tous les niveaux, joue un rôle essentiel dans la réalisation de notre mission. C'est grâce à cette force collective que nous demeurons mobilisés et solidaires au service de la population.

Yannick Tourigny
Directeur général

En bref

2024-2025 au CCSLL

Une année marquante en chiffres

En 2024-2025, le CCSLL a traité 151 341 appels, menant à 144 987 affectations et 97 436 transports — soit en moyenne 415 demandes, 397 affectations et 267 transports par jour. Pour soutenir cette activité, 799 heures de formation ont été offertes aux répartiteurs médicaux d'urgence, avec six cohortes ayant permis l'embauche de 26 nouveaux répartiteurs.

En moyenne

415
Demandes
par jour

397
Affectations
par jour

267
Transports
par jour

151 341
Appels

144 987
Affectations

97 436
Transports

6
Cohortes
pour l'embauche de répartiteurs médicaux d'urgence

799
Heures
de formation continue données aux répartiteurs médicaux d'urgence

27
Embauches
de répartiteurs médicaux d'urgence

Faits saillants

Normes, spécifications, critères de qualité et de performance que doit rencontrer un centre de communication santé édictés en vertu de l'article 18 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence

(RLRQ, chapitre S-6.2)

Au cours de l'année, notre organisation s'est arrimée aux Normes, spécifications, critères de qualité et de performance que doit rencontrer un centre de communication santé édictés en vertu de l'article 18 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (RLRQ, chapitre S-6.2) du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Ce nouveau cadre vise à uniformiser et renforcer la qualité, la sécurité et la performance des centres de communication santé à l'échelle provinciale. Il couvre notamment les exigences en matière de bâtiment, d'équipement, d'opérations, de formation, de gestion des risques et de continuité des services.

Des ajustements ont été apportés à nos processus internes, à notre infrastructure technologique et à nos politiques de gouvernance pour assurer la conformité à ce cadre. Cet arrimage témoigne de notre engagement à offrir des services préhospitaliers d'urgence sécuritaires, efficaces et harmonisés avec les meilleures pratiques du réseau.

Revue des protocoles opérationnels et déploiement dynamique des ressources : une étape clé franchie

Depuis le début de l'année 2024, notre organisation a travaillé étroitement avec ses partenaires afin de revoir et d'actualiser ses protocoles opérationnels, conformément aux exigences du Cadre normatif sur l'élaboration des protocoles opérationnels relatifs à l'affectation et à la répartition des ressources ambulancières publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

L'un des volets majeurs de cette révision a porté sur la conceptualisation du déploiement dynamique élargi des ressources dans le but d'assurer une réponse préhospitalière plus équitable, efficiente et adaptée aux réalités des régions avec lesquelles travaille le CCSLL. Ce travail de fond a été rigoureusement transposé dans les gabarits ministériels requis, puis déposé auprès des CISSS partenaires en octobre 2024, conformément au calendrier prévu par le Cadre.

Nous avons reçu, en mars 2025, une réponse favorable à l'implantation de ces nouveaux protocoles. Des travaux sont en cours pour assurer leur déploiement, qui promet d'avoir un impact positif sur la réponse aux appels d'urgence et sur l'entraide inter secteurs, notamment grâce à une meilleure flexibilité dans l'utilisation des ressources disponibles globalement. Cette avancée devrait améliorer la couverture territoriale, mais devrait également aider à réduire la pression systémique sur nos paramédics.

Nous tenons à remercier sincèrement toutes les personnes et organisations qui ont contribué, de près ou de loin, à l'élaboration de ces travaux. Leur expertise, leur collaboration et leur engagement ont été essentiels à l'atteinte de cette étape stratégique.

Signature de la nouvelle convention collective 2022-2025 des répartiteurs médicaux d'urgence

L'année a été marquée par un moment tournant pour les répartiteurs et répartitrices médicaux d'urgence avec la signature de la nouvelle convention collective 2022-2025. Cette entente met officiellement fin à une grève et à des moyens de pression qui ont perduré pendant près de deux ans.

La nouvelle convention apporte des avancées significatives pour les employés, notamment le versement d'une importante rétroactivité salariale et l'indexation des salaires, assurant une meilleure reconnaissance de leur travail essentiel. Parmi les nouveautés, un projet-pilote introduit un horaire de travail sur 56 jours (2 mois), en remplacement du cycle habituel de 28 jours, ce qui permettra de mieux adapter la planification au rythme de travail et aux besoins du personnel. Une prime de rétention a également été mise en place afin de favoriser la stabilité des équipes.

Cette entente reflète la volonté commune d'améliorer les conditions de travail et de renforcer la rétention du personnel dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.

Bien que cette signature constitue un jalon significatif, les efforts se poursuivent : les travaux préparatoires en vue de la prochaine ronde de négociations sont déjà en cours, dans un souci constant d'amélioration et de dialogue soutenu avec les partenaires syndicaux.

Projet de recherche – IA pour la gestion stratégique des services préhospitaliers d'urgence

En collaboration avec l'Université de Sherbrooke et plusieurs partenaires du secteur, notre organisation poursuit sa participation au projet de recherche « IA pour la gestion stratégique des services préhospitaliers d'urgence ». Ce projet vise à utiliser l'intelligence artificielle et les sciences des données pour améliorer la planification et l'efficacité des services préhospitaliers au Québec. Il permet notamment d'analyser les facteurs spatiotemporels influençant la demande, de prédire certains événements et de soutenir les décisions opérationnelles.

Dans le cadre de ces travaux, une des chercheuses impliquées collabore à la mise en place d'un tableau de bord Power BI. Cet outil interactif de visualisation des données permettra aux partenaires de suivre en temps opportun des indicateurs clés, d'explorer les tendances et d'appuyer la prise de décision stratégique grâce à des analyses dynamiques et personnalisées. Les travaux se poursuivent activement et ouvrent la voie à des retombées concrètes pour notre organisation et nos partenaires et par le fait même, à la population que nous desservons.

Poursuite de la transition vers le 9-1-1 de prochaine génération

Au cours de l'année, les efforts se sont poursuivis pour préparer la transition vers le 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG), en conformité avec les exigences du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Cette transition, qui vise à moderniser les centres d'appels d'urgence pour améliorer la gestion des services, permettra notamment de traiter de nouvelles formes de communication, comme les textos en temps réel, les images, les vidéos et certaines données biomédicales. Ces améliorations renforceront la précision de la localisation des appelants et accéléreront l'envoi des secours.

Grâce au soutien du ministère de la Sécurité publique et à la collaboration des partenaires technologiques, les travaux de modernisation et d'intégration des nouveaux outils se sont poursuivis en vue de la nouvelle échéance de mars 2027.

Refonte du site Internet et de l'intranet du CCSLL : pour une communication modernisée et centrée sur l'utilisateur

Au cours de la dernière année, le CCSLL a entrepris d'importants travaux de refonte et d'actualisation de son site Internet. Cette initiative vise avant tout à soutenir les efforts d'attraction et de recrutement, en mettant en valeur la carrière d'un répartiteur médical d'urgence (RMU) et en rendant cette profession mieux connue du grand public. Le nouveau site permettra de présenter de manière claire et engageante les possibilités de carrière, les exigences du poste ainsi que les avantages de joindre l'organisation.

La refonte a également pour objectif de faciliter la navigation, d'améliorer le repérage de l'information et d'actualiser le contenu afin de le rendre à la fois plus pertinent et plus attrayant. Un portail destiné aux partenaires sera intégré, de même que l'automatisation de certains formulaires, notamment ceux liés aux demandes d'accès à l'information.

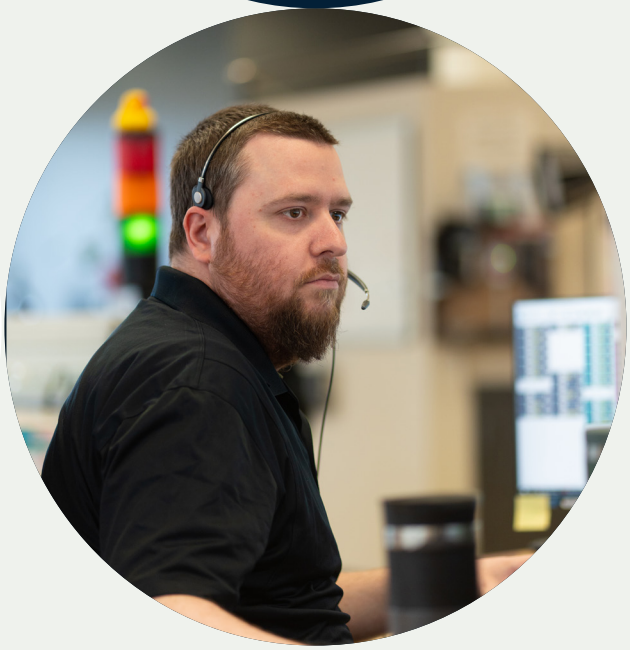
Parallèlement, le CCSLL a amorcé la refonte de son intranet interne, afin de démocratiser l'accès à l'information pour l'ensemble des employés. L'expérience de navigation y sera simplifiée et bonifiée, dans une optique de transparence, d'efficacité et de soutien au travail quotidien.

Ces projets s'inscrivent dans une volonté d'évolution continue, en misant sur des outils numériques modernes, accessibles et alignés sur les besoins des utilisateurs internes comme externes.

Poursuite du développement de la solution Trace – Un logiciel de gestion intégrée

Les travaux de développement pour la solution logiciel Trace se poursuivent activement. Cet outil vise à automatiser les flux de travail et à améliorer le suivi des demandes. Accessible en tout temps, Trace permet aux employés de soumettre des situations, poser des questions ou formuler des remarques, de jour comme de nuit. Du côté des gestionnaires, la plateforme facilite l'ouverture de tâches et assure un suivi rigoureux des interventions. Cette solution s'inscrit dans une volonté d'optimisation continue des processus internes et de conservation de la mémoire organisationnelle.

Ces projets s'inscrivent dans une volonté d'évolution continue, en misant sur des outils numériques modernes, accessibles et alignés sur les besoins des utilisateurs internes comme externes.



La santé psychologique : une priorité au cœur de notre mission

Au Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière (CCSLL), nous avons la profonde conviction que le bien-être psychologique de nos équipes n'est pas un luxe, mais une nécessité. Dans un contexte de travail où l'urgence, la détresse humaine et la charge émotionnelle sont omniprésentes, prendre soin de notre santé mentale est un engagement que nous prenons au sérieux.

L'année écoulée a marqué un jalon important dans notre volonté de renforcer notre soutien aux employés. Une formation sur la civilité et le harcèlement psychologique a été offerte à l'ensemble des employés syndiqués, à tous les membres de la direction et de l'administration. Cette formation a également été ajouté au cursus de formation donné à l'embauche des employés. Conséquemment, le CCSLL a entamé une refonte de sa politique d'harcèlement au travail afin de l'actualiser et d'y introduire les nouvelles mesures édictées par la Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail. L'ensemble de cette démarche vise à renforcer une culture organisationnelle plus saine, humaine et résiliente.

Par ailleurs, le Programme en santé psychologique élaboré en 2022, fruit d'une démarche rigoureuse de consultation, d'analyse et d'écoute a permis d'identifier les risques qui pèsent sur nos répartiteurs médicaux d'urgence et nos gestionnaires, de proposer des mesures concrètes, et surtout, de reconnaître les efforts exceptionnels de nos équipes dans des conditions souvent exigeantes.

Notre engagement à poursuivre nos efforts pour mettre en œuvre les recommandations de ce Programme s'est déroulé tout au long de l'année et se poursuivra en 2025-2026 afin d'offrir des ressources accessibles et adaptées à la réalité de notre personnel et continuer de briser les tabous entourant la santé mentale. Nous croyons qu'un environnement de travail bienveillant, soutenu et sécurisant est essentiel pour assurer non seulement la qualité des services offerts à la population, mais aussi la pérennité et la motivation de nos équipes.

Ensemble, nous avons amorcé un changement de culture. Ensemble, nous continuerons de bâtir un CCSLL où la santé psychologique est reconnue, soutenue et valorisée.

Ces projets s'inscrivent dans une volonté d'évolution continue, en misant sur des outils numériques modernes, accessibles et alignés sur les besoins des utilisateurs internes comme externes.

L'arrivée de Santé Québec et les changements de gouvernance des centres de communication santé 1er décembre 2024 : un tournant important

Le 1er décembre 2024 a marqué une étape majeure pour le réseau de la santé au Québec avec l'entrée en fonction officielle de Santé Québec, la nouvelle société d'État créée pour assurer l'exploitation et la gestion des services de santé et de services sociaux.

Cette transformation structurelle a entraîné des répercussions directes sur l'organisation et la gouvernance des centres de communication santé (CCS) à travers la province, y compris le Centre de communication santé Laurentides Lanaudière (CCSLL).

Nous souhaitons un franc succès à tous les acteurs impliqués dans cet important changement.

Un nouveau modèle de gouvernance

Avec la création de Santé Québec, les responsabilités qui relevaient auparavant des CISSS et CIUSSS ont été redéfinies. Les centres de communication santé, qui jouaient déjà un rôle essentiel dans la réponse aux appels d'urgence médicale, dans la coordination des services préhospitaliers et dans le soutien aux intervenants sur le terrain, sont désormais encadrés par une gouvernance nationale centralisée sous Santé Québec, tout en maintenant une gestion opérationnelle de proximité.

Cette centralisation vise à uniformiser les pratiques, améliorer la coordination entre les régions et assurer une qualité de service équitable sur l'ensemble du territoire québécois.

Ces projets s'inscrivent dans une volonté d'évolution continue, en misant sur des outils numériques modernes, accessibles et alignés sur les besoins des utilisateurs internes comme externes.

Participation à la Grande visite des services ambulanciers et de ses partenaires au Camp Papillon

Le 8 juillet 2024 s'est tenu la Grande visite des services ambulanciers et de ses partenaires au Camp Papillon, à Saint-Alphonse-Rodriguez, dans la région de Lanaudière.

Le Camp Papillon est un joyau de la région et l'un des plus importants camps de vacances adapté en Amérique du Nord. Depuis son ouverture, plus de 100 000 jeunes vivant avec un handicap physique et/ou intellectuel ont pu profiter de ses installations. Sa mission est d'offrir à ces jeunes la possibilité de prendre part à des activités en plein air lors d'un séjour inoubliable, dans un environnement sécuritaire et adapté à leurs besoins.

L'objectif de cette participation était de renforcer la confiance entre les professionnels, les paramédics et les jeunes participants. Des visites des véhicules ambulanciers, des simulations avec les campeurs et des ateliers de formation ont eu lieu afin de désensibiliser les jeunes campeurs ayant déjà eu recours à nos services et pour favoriser des interactions positives.

L’organisation CCSLL

Mission

Agir comme porte d'entrée aux services préhospitaliers dans les régions des Laurentides et de Lanaudière

en recevant, traitant et priorisant les appels acheminés par un centre primaire 911 ou par un établissement de santé pour les personnes nécessitant des soins; en offrant, lorsque requis, une assistance téléphonique; et en affectant et coordonnant les ressources ambulancières et premiers répondants disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente.

Notre vision

Être reconnue pour son leadership dans l’excellence de ses pratiques propres à son champ d’intervention et pour sa culture organisationnelle résolument tournée vers l’expérience-client, la valorisation de ses employés, la collaboration et l’innovation.

Nos valeurs

Expérience-client

Nous mettons les personnes qui font appel à nos services pour obtenir des soins, au cœur de nos décisions et actions quotidiennes. Nous tentons par tous les moyens, dans le respect de nos fonctions respectives et des normes d'excellence de la Corporation, de leur procurer la meilleure expérience possible de nos services en anticipant leurs attentes et en répondant avec professionnalisme, compassion, empathie et bienveillance à leurs besoins.

Engagement

Nous sommes loyaux et engagés envers nos pairs, nos supérieurs, les membres de nos équipes et nos partenaires. Nous adhérons à la vision, aux objectifs stratégiques et aux décisions de la Corporation, les transposons dans nos actions et décisions quotidiennes et proposons des solutions pour résoudre des situations problématiques.

Ouverture

Nous sommes ouverts aux nouvelles idées, approches et façons de faire et réceptifs aux commentaires et critiques constructives de nos collègues, superviseurs et collaborateurs externes. Nous nous efforçons d'aller au-delà de notre zone de confort, d'être proactifs, d'apprendre de nos erreurs et de nous adapter au changement.

Esprit d'équipe

Nous privilégions la réussite de notre équipe et la collaboration entre partenaires du continuum de services préhospitaliers d'urgence en contribuant à la définition et à la réalisation d'objectifs communs d'excellence et faisons preuve d'entraide, de solidarité, d'intégrité, de tact, de diplomatie et de transparence envers nos collègues et partenaires. Nous affichons une attitude dynamique et positive, propice au travail d'équipe.

Respect

Nous respectons les différences et faisons preuve en tout temps de considération et de tolérance à l'égard des façons d'être, de penser ou de faire des autres, qu'il s'agisse de clients, de collègues ou de collaborateurs externes. Nous respectons les champs de compétence, les canaux de communication et les règles de fonctionnement établis par la Corporation, et ce, dans nos activités quotidiennes comme dans la formulation de nos demandes.

Le rôle du CCSLL

Le rôle du Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière consiste à accompagner, soutenir et diriger les citoyens vivants une situation de détresse vers une ressource appropriée à travers leurs demandes de services et de soins, à diriger les appelants ou les intervenants se trouvant sur les lieux de l'événement à prodiguer les soins dans l'attente de l'arrivée des intervenants de première ligne, et ce, tout en coordonnant l'ensemble des services ambulanciers et de premiers répondants disponibles de la façon la plus efficiente possible.

Schéma de l'écosystème des services préhospitaliers

Le Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière s'inscrit à travers l'écosystème préhospitalier définit par le MSSS comme suit : L'écosystème préhospitalier, qui est composé des services préhospitaliers québécois, place le citoyen au centre du système et présente l'ensemble des acteurs pouvant contribuer à offrir des services aux personnes en détresse, dans un premier temps, pour ensuite offrir des services en soutien aux besoins de déplacement des usagers, dans un deuxième temps.

Conseil d'administration

Membres du Conseil d'administration au 31 mars 2025

Monsieur Alain Raiche

Président du C.A
À partir du 1er décembre 2024

Retraité de Desjardins

Madame Anick Houle-Foucher, CPA

1ère Vice-présidente
À partir du 1er décembre 2024

Directrice des services administratifs et du capital humain, Collège Saint-Sacrement

Madame Marie-Josée Lafontaine

2e Vice-présidente
Depuis novembre 2019

Directrice des services multidisciplinaires de santé et de services sociaux, de l'enseignement et de la recherche, CISSS des Laurentides

Madame Chantal Garneau, CPA

Trésorière
Depuis octobre 2020

Directrice des ressources financières, CISSS de Lanaudière

Maître Monsieur Pierre P. Séguin

Administrateur
Depuis mai 2008

Vice-président exécutif, Services préhospitaliers Laurentides-Lanaudière Ltée

Monsieur Maxime Lavallée

Administrateur
À partir du 1er décembre 2024

Directeur des opérations- Ouest, ParaXion

Maître Monsieur Dominic Jobin-Cotnoir

Administrateur
À partir du 1er décembre 2024

Avocat, Chef du contentieux, CISSS de Lanaudière

Madame Annie Hogue

Administrateur
À partir du 4 février 2025

Directrice intérimaire, Direction des ressources informationnelles Lanaudière-Laurentides-Laval (DRILLL)

Monsieur Patrick Massé

Administrateur
À partir du 30 janvier 2025

Préfet, MRC de Montcalm

Dr Samuel Racine

Administrateur
Depuis septembre 2019

Urgentologue, directeur médical régional des services préhospitaliers d'urgence, CISSS de Lanaudière

Monsieur Yannick Tourigny

Secrétaire
Depuis janvier 2010

Directeur général, Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière

Dr Gilles Bourgeois

Administrateur
Nommé le 1 er décembre 2024, en fonction depuis avril 2025

Médecin retraité

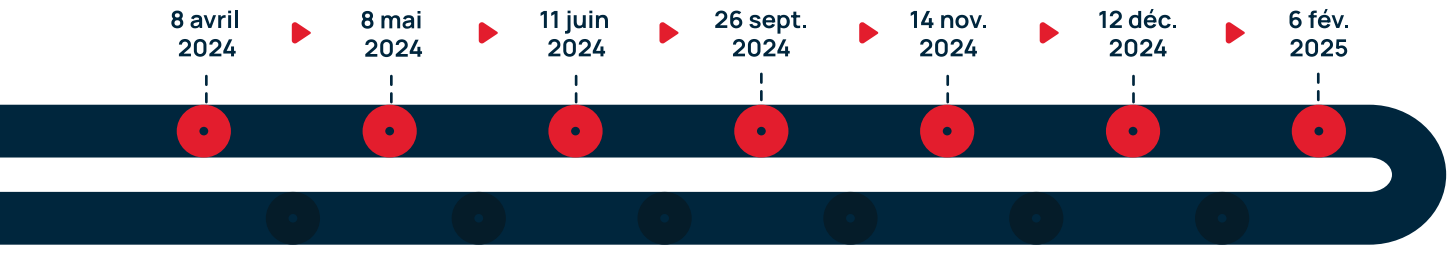
La Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et de Lanaudière souhaite exprimer sa profonde reconnaissance à l'égard des administrateurs qui ont siégé au conseil d'administration et contribué, par leur engagement, au développement de l'organisation au cours des dernières années :

Monsieur Claude Lemay, monsieur Mario Vallée, monsieur Olivier Roussin et monsieur Marc Paquette.

Nous tenons également à souligner l'implication et la contribution remarquable de monsieur Pierre P. Séguin, qui a assuré la présidence du conseil d'administration de 2008 à 2024, avec rigueur et dévouement.

Enfin, nous remercions chaleureusement l'ensemble des membres de la Corporation pour leur précieuse participation à l'évolution et au rayonnement de l'organisation.

Calendrier des rencontres du conseil d'administration



Sous-comités du conseil d'administration

Comité des ressources humaines

Membres

Membres au 31 mars 2025:
M. Dominic Jobin-Cotnoir, président
M. Pierre P. Séguin
M. Alain Raiche
Mme Anick Houle-Foucher
M. Maxime Lavallée

Mandat

Le Comité s'intéresse principalement à la mise en place des politiques des ressources humaines, à l'élaboration d'un profil de compétence et d'expérience et des critères d'évaluation du directeur général, à la sélection et à un programme de planification de la relève des membres de la direction.

Comité d'audit

Membres

Membres au 31 mars 2025:
Mme Anick Houle-Foucher, présidente
Mme Chantal Garneau
M. Pierre P. Séguin
M. Alain Raiche
Mme Marie-Josée Lafontaine

Mandat

Le comité détient les pouvoirs et responsabilités spécifiques reliés à la surveillance du processus d'information financière. Notamment, il est chargé de surveiller les travaux de l'auditeur externe engagé pour établir un rapport d'audit.

Comité de gouvernance et d'éthique

Membres

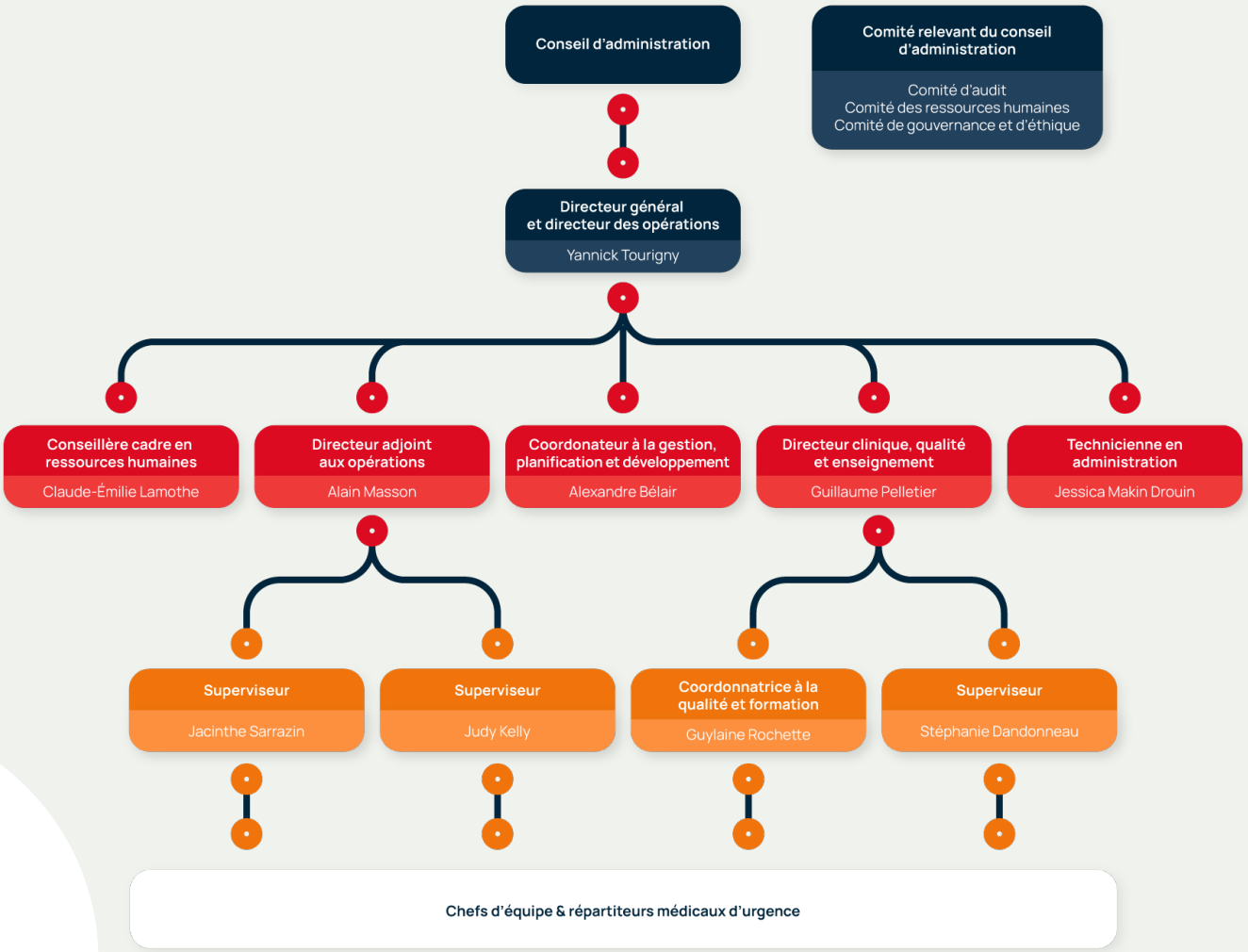
Membres au 31 mars 2025:
M. Alain Raiche, Président
Mme Marie-Josée Lafontaine
M. Pierre P. Séguin
M. Maxime Lavallée
M. Dominic Jobin-Cotnoir

Mandat

Le Comité s'intéresse principalement aux règles et aux pratiques de la gouvernance, aux questions relatives à l'éthique et à la déontologie, à la composition du conseil et de ses comités ainsi qu'à l'évaluation de la performance des instances et des personnes concernées.

Organigramme

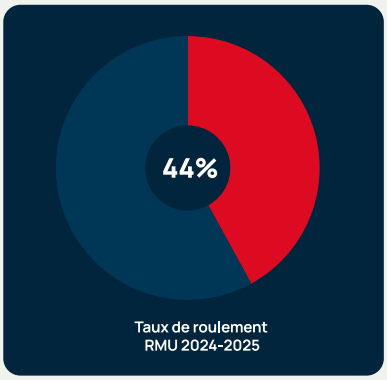
au 31 mars 2025



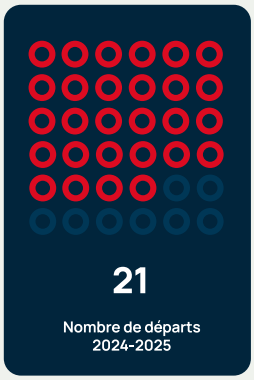
Ressources humaines en chiffres

27
Nombre d'embauches RMU 2024-2025

6
Nombre de cohortes



Taux de roulement RMU 2024-2025


21
Nombre de départs 2024-2025

33,13$
Salaire moyen d'un RMU

30
Nombre d'embauches total en 2024-2025

12
Nombre de nouveaux après formation (ceux qui sont restés)

22%
Taux d'encadrement des employés

73,25 %*
Pourcentage de la masse salariale du CCS allouée à la masse salariale des RMU

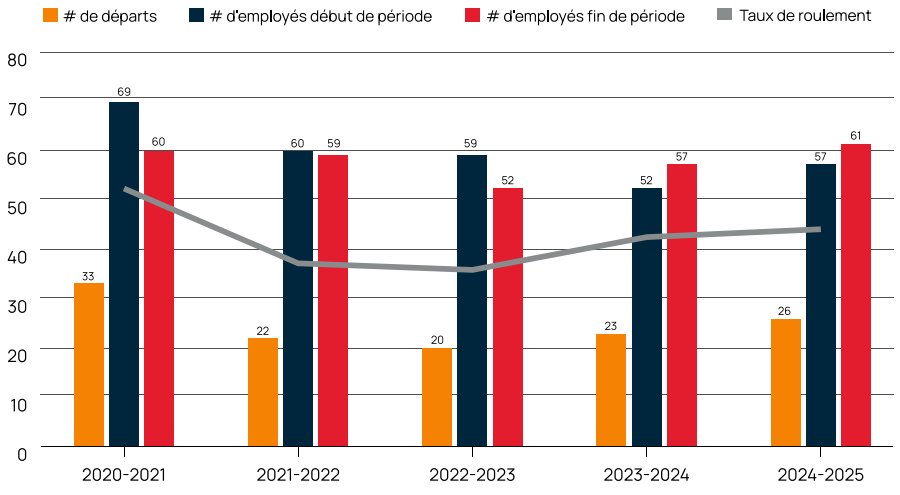
18,3% *
Pourcentage de la masse salariale du CCS allouée à la masse salariale du personnel d'encadrement

*En 2024-2025, le CCSLL a versé une importante rétroactivité salariale aux RMU suite à la signature de la convention collective 2022-2025

225 049 $
Montant investi en formation

Taux de roulement des employés

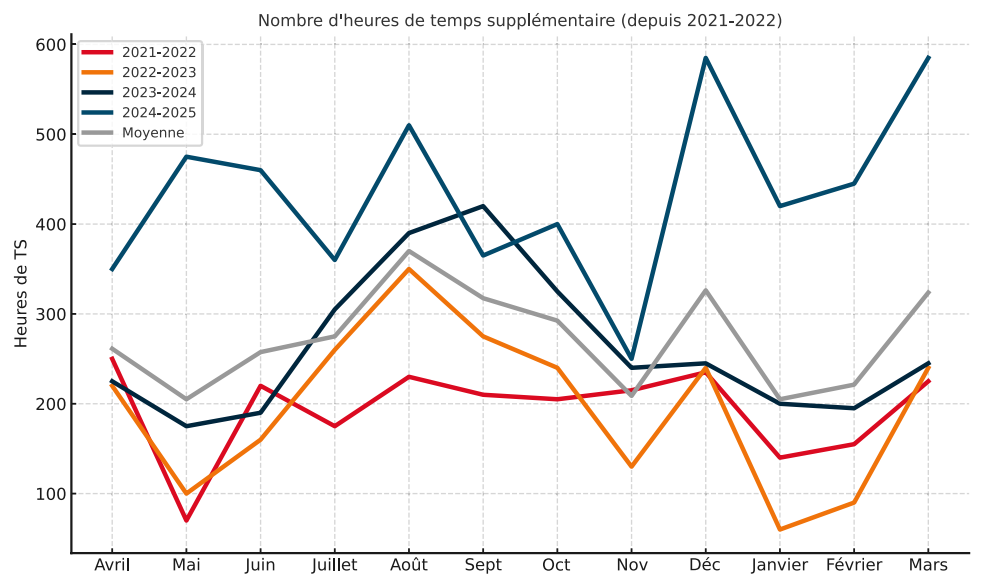
	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
# de départ	22	20	23	26
# d'employé début période	60	59	52	57
# d'employé fin de la période	59	52	57	61
Taux de roulement	37%	36%	42%	44%
Nb embauches	20	14	28	30



État des postes

Poste	Femme (nb)	Femme (%)	Homme (nb)	Homme (%)	Total (nb)	Total (%)
Cadres	4	7%	4	7%	8	13%
Chef d'équipe	6	10%	4	7%	10	16%
RMU	29	48%	10	16%	39	64%
Administration	3	5%	1	2%	4	7%
Total	42	69%	19	31%	61	100%

Temps supplémentaire



Mois	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	Moyenne
Avril	61.84	251.5	218.14	226.69	350.24	224.25
Mai	15.2	73.6	93.7	187.16	472.97	171.23
Juin	30.93	220.13	140.59	161.0	450.38	225.34
Juillet	87.97	172.91	372.4	264.58	352.97	286.62
Août	165.71	232.03	453.07	390.57	511.74	311.84
Septembre	215.54	210.94	455.17	268.87	277.97	285.72
Octobre	133.47	210.45	367.79	320.05	403.29	238.06
Novembre	91.18	286.03	428.15	203.45	434.26	244.92
Décembre	9.66	211.82	363.88	131.15	246.01	172.55
Janvier	27.68	137.27	300.08	60.46	420.38	197.8
Février	40.87	153.25	257.74	88.79	442.03	194.03
Mars	57.9	226.08	398.6	248.77	358.94	244.61
Total	937.95	2386.01	3849.31	2701.03	4937.18	2788.5

Comités internes

Plusieurs comités internes ont été mis en place afin de soutenir les décisions, les orientations stratégiques et les opérations du CCSLL. Ces instances favorisent une gestion collaborative et participative, en impliquant activement les différents niveaux de l'organisation dans l'amélioration continue des pratiques.

Les principaux comités en place sont

Le comité de direction

Le comité de direction a pour mandat d'assurer la cohérence, l'alignement et la mise en œuvre des orientations stratégiques, des priorités opérationnelles et des décisions organisationnelles. Il veille à la coordination des différentes directions, à l'atteinte des objectifs de performance, à la mobilisation des équipes et à l'efficience des processus internes.

Plus spécifiquement, le comité de direction

- Analyse et oriente les dossiers stratégiques et administratifs de l'organisation ;
- Supervise l'implantation des politiques, des projets majeurs et des plans d'action ;
- Appuie la prise de décision en matière de gestion des ressources humaines, financières et matérielles ;
- Favorise la cohérence interdirectionnelle et la circulation de l'information ;
- Joue un rôle de vigie sur les enjeux organisationnels et les risques ;
- Soutient le directeur général dans l'exercice de ses responsabilités.

Le comité des connaissances et des compétences

Le comité a comme mandat de

- Faire une gestion stratégique du développement des compétences et des connaissances et produire une gestion de risques ;
- Assurer une vigie, une contingence et une coordination des besoins organisationnels en matière de développent et acquisition de compétences et de planification de la main d'œuvre;
- Déterminer la coordination et le maillage interne ;
- Déterminer les profils de compétences et connaissances nécessaires à la pratique du métier de RMU et de chef d'équipe formateurs, maîtres de stage, réviseurs, superviseurs ;
- Faire le diagnostic des besoins de formation et de développement selon les profils de compétences établis ;
- Établir des objectifs de formation et de développement de compétences et leur priorité;
- Évaluer les méthodes de formation et de développement disponibles et applicables.

Le comité des relations de travail

Le comité a comme mandat de collaborer au maintien des bonnes relations de travail, développer une compréhension commune de la convention collective, en assurer le respect et l'application, collaborer à la résolution de problématiques reliées aux relations de travail le plus simplement et rapidement possible et favoriser l'amélioration continue, rapporter les éléments qui se passent sur le plateau et informer des éléments qui se passent au niveau de la direction et qui doivent être communiqués aux employés.

Le comité de révision

Le comité de révision occupe une place centrale dans notre démarche d'amélioration continue. Composé de professionnels chevronnés et certifiés en évaluation de la qualité, il veille rigoureusement à ce que chaque appel respecte les plus hauts standards du système MPDS, conformément aux normes de performance de l'IAED.

Son mandat : arrimer nos pratiques, détecter les forces, soutenir le développement professionnel et renforcer la sécurité clinique. Ce travail exigeant est accompli dans un esprit de rigueur, mais aussi de bienveillance et de progression.

Le comité

- Assure une cohérence clinique dans l'application des protocoles
- Met en lumière les bonnes pratiques et valorise l'excellence
- Corrige rapidement les écarts susceptibles de nuire à la qualité des soins
- Cultive une culture de rétroaction constructive et de responsabilisation

Le comité interne des opérations

Le comité a comme mandat

- Identification de problématiques et vigie
- Coordination interne des opérations et des outils
- Recherche opérationnelle
- Préparation aux comités externes
- Synchronisation interne de tous les acteurs

Le comité des chefs d'équipe

Le comité a comme mandat de favoriser une communication directe en ce qui a trait aux dossiers opérationnels et des besoins de formation. Ce comité n'est pas un comité de relation de travail.

La direction du CCS veut que les processus opérationnels et leur application soient standardisés et uniformisés dans leur application. Le chef d'équipe est un pivot important dans l'organisation et dans l'atteinte de ce but. Il est la première référence pour les RMU, celui qui les supporte dans les opérations quotidiennes et dans les actions qu'ils doivent prendre.

Le comité des chefs d'équipe doit également supporter la direction du CCS dans la recherche des pistes de solution afin de rencontrer les divers objectifs et obligations opérationnels imposés par la Loi. Pour ce faire, le comité coopère à la mise en place de processus opérationnels uniformes afin de répondre adéquatement à l'optimisation de l'efficience des services à la population.

Direction clinique & enseignement

Guillaume Pelletier
Directeur clinique et de l'enseignement

Depuis 2016, le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière (CCSLL) a mis en place la Division de la qualité et de la formation dans le but de structurer et renforcer son engagement envers la qualité, la performance et le développement des compétences. Cette initiative visait notamment à assurer un haut niveau de service, à offrir des formations pertinentes et adaptées aux besoins du personnel, et à optimiser les méthodes de travail.

En 2020, le CCSLL a franchi une nouvelle étape en créant la Direction clinique et de l'enseignement, qui chapeaute désormais la Division de la qualité et de la formation. Cette direction a pour mandat de soutenir la mission clinique de l'organisation et de favoriser une approche intégrée de la qualité et de l'enseignement. L'équipe de la Division est responsable de la mobilisation, de la gestion de la qualité et de la formation des répartiteurs médicaux d'urgence (RMU). Elle met en place les objectifs de qualité, planifie et réalise les projets et programmes associés, et définit les activités liées à la formation et à l'assurance qualité des interventions.

En se dotant des moyens de mesurer et d'analyser ses opérations, le CCSLL s'est donné les outils nécessaires pour identifier les pistes d'amélioration continue, raffiner ses pratiques et s'inscrire dans une démarche constante de performance, de progression et de professionnalisation.

Une nouvelle étape dans l'évolution de la qualité

Fort de ses acquis, le CCSLL entame une réflexion sur l'évolution nécessaire de sa structure et de son programme de qualité. Les défis et les enjeux ayant évolué, il est désormais opportun de moderniser le programme de qualité et de formation, notamment par la mise en œuvre d'un nouveau volet centré sur les opérations et l'intégrité des données.

Cette initiative vise à consolider les processus en place et à parachever l'intégration de ce programme stratégique. La qualité est désormais un moteur central de l'organisation, comme en témoignent les indicateurs fiables, les taux de conformité exemplaires et l'ancrage solide d'une culture de performance et d'amélioration continue.

Depuis les quatre dernières années, les résultats sont probants. La Division de la qualité et de la formation a mené de nombreux projets porteurs qui ont permis d'atteindre les plus hauts standards en matière de qualité. Elle a su faire preuve d'innovation, notamment en développant un processus complet de révision opérationnelle des appels — une initiative unique en son genre — qui permet de mesurer le niveau de conformité des appels et la qualité du service à la population.

Cette transformation a contribué à ancrer une véritable culture de la qualité au sein de l'organisation. Grâce à l'engagement de l'ensemble du personnel, le taux de conformité est passé de 50 % à 90 %. En septembre 2017, le CCSLL est ainsi devenu le 245e Centre d'excellence reconnu par l'International Academies of Emergency Dispatch (IAED), parmi plus de 3 000 centres à travers le monde utilisant le protocole MPDS. L'organisation planifie actuellement le renouvellement de cette prestigieuse accréditation pour la période 2026-2029.

Norme d'excellence de l'IAED

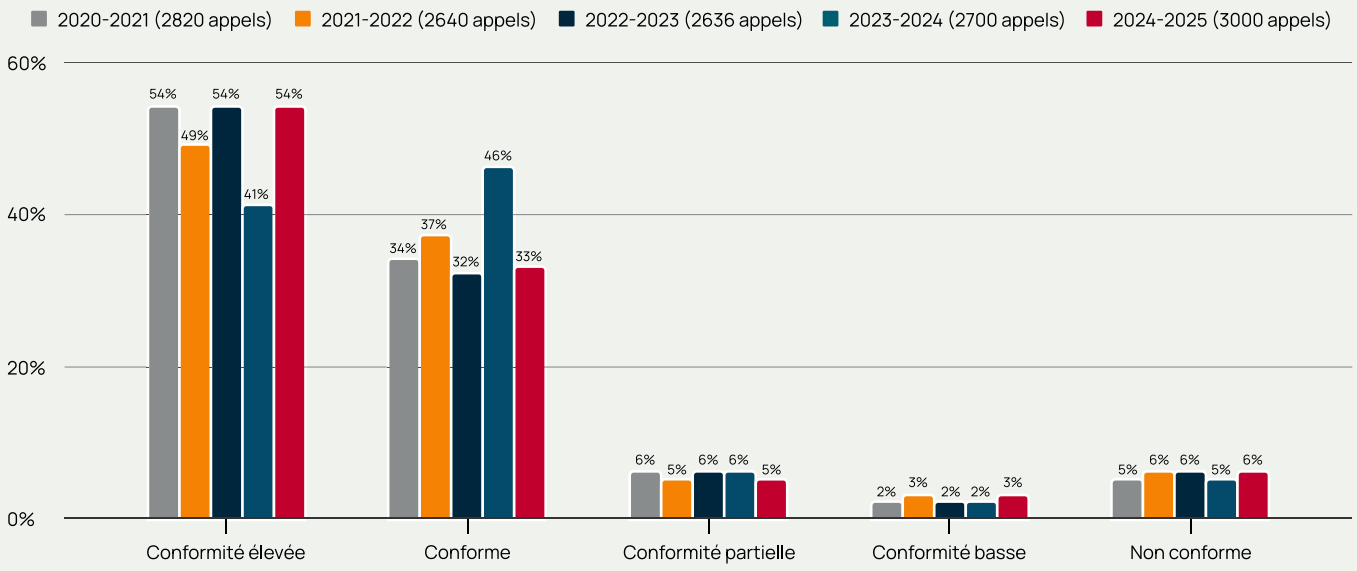
Chaque mois, la Direction clinique et de l'enseignement évalue le niveau de conformité dans l'application du Medical Priority Dispatch System (MPDS) lors de la prise d'appels. Pour ce faire, un échantillon d'appels est sélectionné aléatoirement et rigoureusement analysés par une équipe de réviseurs qualifiés et spécialement formés à cet effet.

Depuis cette année, l'International Academies of Emergency Dispatch (IAED) a rehaussé le nombre minimal d'appels à évaluer, passant de 220 à 250 appels par mois, ce qui permet une analyse encore plus représentative de la qualité des interventions.

D'année en année, le niveau de conformité observé varie légèrement, sans fluctuation significative, ce qui témoigne d'une constance appréciable dans l'application rigoureuse du MPDS par les répartiteurs médicaux d'urgence.

Le tableau ci-dessous présente le taux de conformité annuel obtenu à partir des appels révisés de façon aléatoire.

Niveau de conformité des appels au MPDS



Source: Base de données AQUA

Dans le cadre de son programme d'assurance qualité, le CCSLL tient des rencontres aux deux mois avec l'ensemble des répartiteurs afin de réviser leur niveau de conformité à l'application du Medical Priority Dispatch System (MPDS).

Pour les employés en période probatoire, des rencontres sont prévues toutes les deux semaines. À cette occasion, des appels ciblés sont révisés dans le but de soutenir leur développement professionnel, de répondre à leurs questions et de leur offrir un accompagnement structuré favorisant l'intégration des bonnes pratiques.

Nomination de Martine Charbonneau comme finaliste au titre de répartiteur de l'année au congrès annuel Navigator 2024.

Ce prix est décerné chaque année à un répartiteur médical d'urgence ayant fait preuve d'excellence dans son travail tout au long de l'année. Cette importante reconnaissance par les pairs tient compte des réalisations cumulatives de la personne, et non d'un appel isolé.

Formation des RMU

Formation à l'embauche

La Direction clinique et de l'enseignement est responsable de concevoir, d'actualiser et d'assurer la formation des nouveaux candidats à l'embauche. Le programme de formation est structuré en deux volets complémentaires : la prise d'appel et la répartition.

Volet prise d'appel

Ce volet comprend 15 jours de formation en classe suivis de 7 jours de stage supervisé en contexte réel. Durant la formation, l'employé se familiarise avec l'ensemble des notions et compétences qu'il devra maîtriser au terme de son parcours. Parmi les sujets abordés dans le volet prise d'appel, on retrouve notamment :

15
Jours de formation

7
Jours de stage supervisé

- Contexte et fondements de la prise d'appel
- Écoute active et familiarisation avec le rôle
- Formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR)
- Utilisation du protocole médical MPDS
- Gestion du stress et des situations difficiles
- Introduction aux outils RAO et PROQA
- Notions cliniques de base
- Géographie du territoire desservi
- Simulations pratiques
- Stage de prise d'appel réel, supervisé sur 7 jours

Volet répartition

Ce second volet comprend 8 jours de formation en classe suivis de 10 jours de stage supervisé en situation réelle. Les thèmes couverts incluent :

8
Jours de formation

10
Jours de stage supervisé

- Localisation d'appels simples
- Fonctionnalités de la RAO
- Procédures d'affectation des ressources
- Protocole de radiocommunication
- Gestion des points d'attente
- Procédures de gestion des ressources ambulancières
- Géographie opérationnelle
- Exercices de simulation
- Stage de répartition réelle, supervisé sur 10 jours

En plus des volets spécialisés, tous les nouveaux employés suivent :

- Une formation sur la gestion du stress et des situations difficiles offerte par le Cégep de Beauce-Appalaches
- Une formation sur la civilité en milieu de travail
- Une formation sur l'ergonomie adaptée aux postes de travail

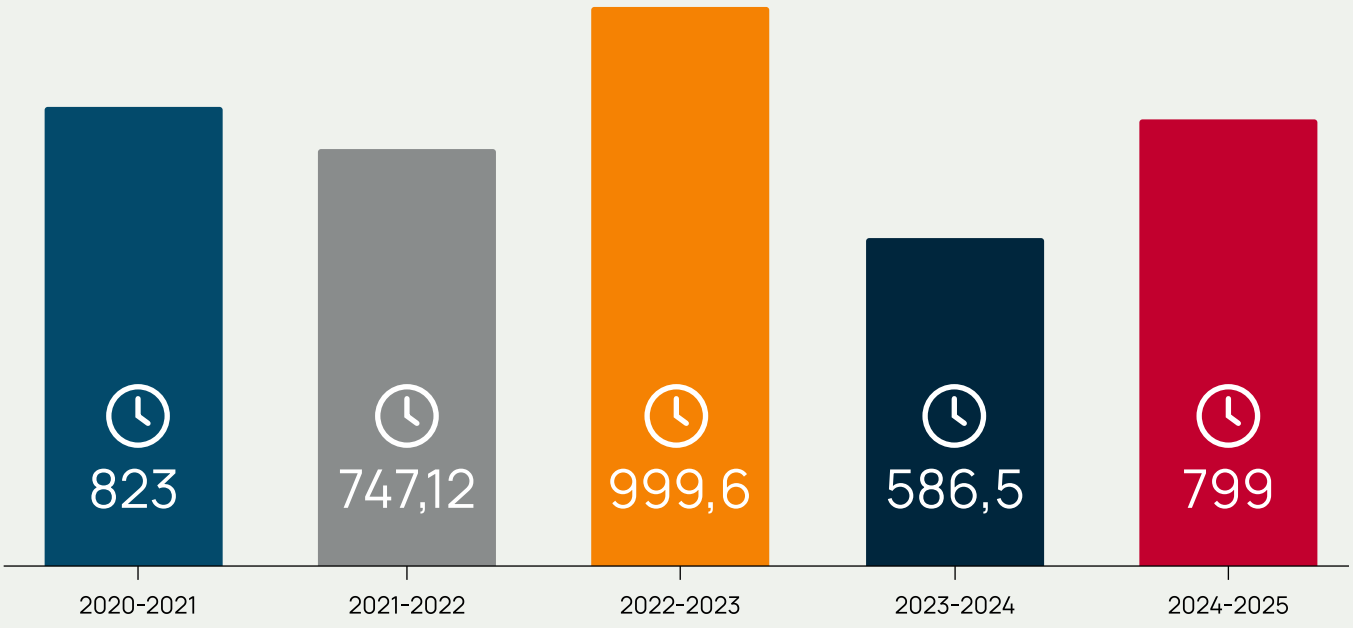
Formation continue des RMU

Pour maintenir sa certification de répartiteur médical d'urgence de l'Académie, un RMU doit obligatoirement suivre un minimum de 24 heures de formation continue sur une période de deux ans, ainsi qu'une formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR).

Actuellement, 100% des RMU en postes détiennent leur certification de répartiteurs médical d'urgence de l'Académie, ainsi que leur attestation RCR à jour.

Formation continue des RMU

Nombre d'heures de formation continue données aux RMU sur 5 ans

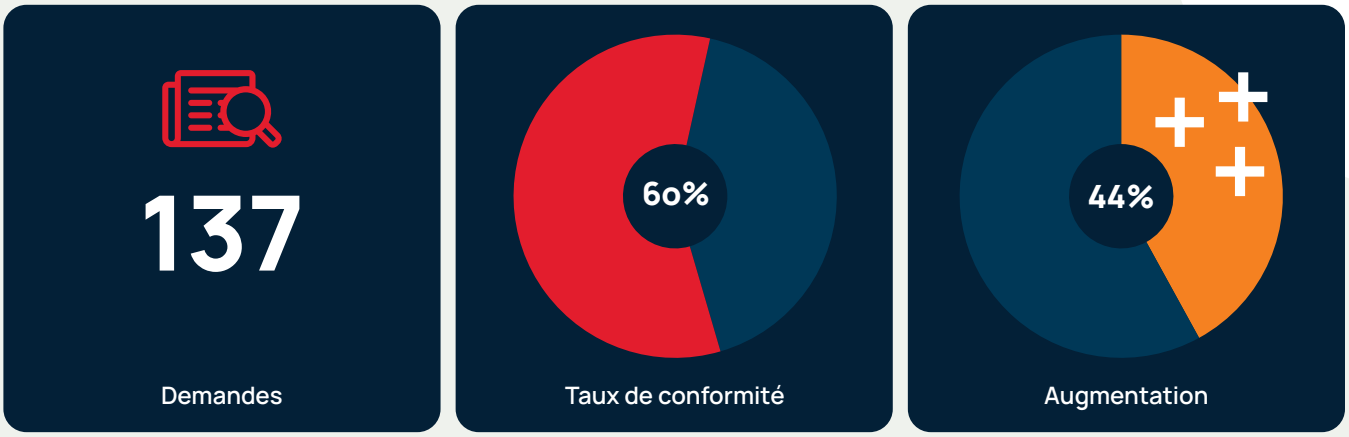


Source: Base de données '' Suivi des certifications''

Assurance qualité – Demande d'analyse

Procédure de rétroaction

La procédure de rétroaction (demande externe d'analyse d'un appel ou d'une situation) vise à soutenir la gestion de la qualité des interventions opérationnelles du CCSLL en facilitant l'analyse de situations ou d'événements nécessitant une attention particulière. Dans cette optique, et afin de favoriser une communication efficace avec ses partenaires des services préhospitaliers, l'organisation a mis en place un mécanisme formel permettant d'identifier les écarts potentiels dans l'application ou l'interprétation de ses processus, et de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires pour améliorer ses politiques et procédures.



Un formulaire (CCS-013) est mis à la disposition des partenaires afin de signaler au CCSLL tout événement ou situation jugé non conforme et nécessitant une rétroaction.
Cette année, 137 demandes ont été reçues comparativement à 95 demandes en 2023-2024. Il s'agit d'une augmentation de 44 %. Le taux de conformité est à 60% (Conformes 82 et Non conformes 55)

Accès à l'information

78

Demandes d'accès à l'information

incluant les demandes d'un Commissaire aux plaintes.

64

Demandes d'accès à l'information

14

Demandes d'un comissaire aux plaintes

13

Jours

Nombre de jours moyen pour répondre aux demandes d'accès à l'information

+ 4%

Cette année, 78 demandes d'accès à l'information ont été reçues comparativement à 75 demandes en 2023-2024. Il s'agit d'une augmentation de 4%

Territoire et clientèle

Les régions des Laurentides et de Lanaudière, situées au nord de la grande région métropolitaine de Montréal, offrent un équilibre unique entre dynamisme urbain et vastes espaces naturels. Ces territoires, marqués par une riche diversité géographique, sont reconnus pour leurs paysages de montagnes, leurs forêts abondantes, leurs lacs et rivières, ainsi que pour leurs municipalités en pleine croissance.

Le Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière couvre un territoire de plus de 40 000 km ^{2} et dessert une population de plus de 1 200 000 citoyens.

De nombreux citoyens, provenant de partout au Québec, profitent des activités récréotouristiques qu'offrent ces deux régions, ce qui vient augmenter la population à certaines périodes de l'année.

LES
LAURENTIDES

Le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie prévoit que de 2021 à 2026, la population de la région devrait augmenter de 7,3 %, une croissance bien au-dessus de la moyenne québécoise (+5,6 %).

La densité de population de ce territoire de 20 548 km² est de 32,8 hab./km².

Population en 2024
673 581 habitants.

4e

Rang
parmi les 17 régions administratives du Québec

7.44%

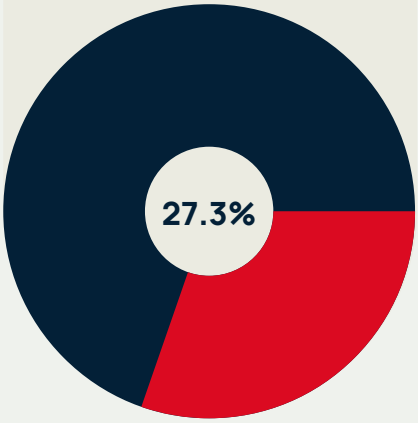
de la population du Québec en 2024.

8e

Rang
en superficie

Les cinq principales municipalités regroupent plus de 40 % de la population totale.

La population rurale représente 27,3 % des habitants de la région, comparativement à 17,8 % dans l'ensemble du Québec.



Source : https://www.economie.gouv.qc.ca/pages-regionales/laurentides/portrait-regional/occupation-du-territoire

Entreprises ambulancières couvrant le territoire des Laurentides

- Ambulances Bouchard et fils
- Ambulances Gilles Thibault
- Ambulances Laurentides
- Groupe CAMBI
- Services préhospitaliers Laurentides-Lanaudière (SPLL)
- Paramédics des Premières Nations (Kanesatake)
- ParaXion
- Service d'ambulance bénévole Hatzolah (Boisbriand)

Liste des établissements receveurs sur le territoire du CCSLL

- Hôpital de Saint-Jérôme
- Hôpital de Saint-Eustache
- Hôpital de Mont-Laurier
- Centre multiservices de santé et de services sociaux d'Argenteuil
- Centre multiservices de santé et de services sociaux de Sainte-Agathe
- Centre multiservices de santé et de services sociaux de Rivière-Rouge

Lanaudière

Osez grand • Vivez grand

Le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie prévoit que de 2021 à 2026, la population de la région devrait croître plus rapidement que celle de l'ensemble du Québec (+6,8 % comparativement à +5,6 %).

La densité de population de ce territoire de 12 308 km² est de 45,6 hab./km².

Population en 2024

561 608 habitants.

5e

Rang

parmi les 17 régions administratives du Québec

6.20%

de la population du Québec en 2024.

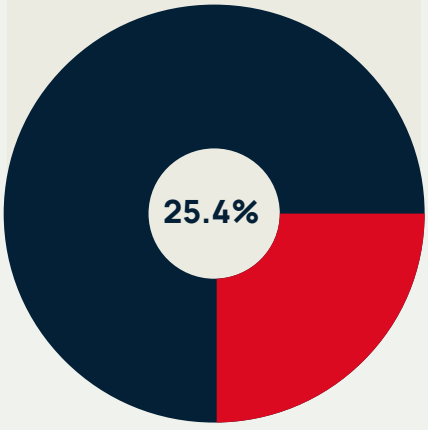
6

Municipalités

Lanaudière compte six municipalités régionales de comté (MRC) et territoires équivalents (TE).

Les villes de Terrebonne et de Repentigny regroupent, ensemble, environ **40 %** de la population de la région.

La population rurale représente 25,4 % des habitants de la région, comparativement à 17,8 % dans l'ensemble du Québec.



Source: https://www.economie.gouv.qc.ca/pages-regionales/lanaudiere/portrait-regional/occupation-du-territoire

Entreprises ambulancières couvrant le territoire de Lanaudière

- Ambulances St-Gabriel
- ParaXion
- Groupe CAMBI
- Services préhospitaliers Laurentides-Lanaudière (SPLL)
- HRH Services préhospitaliers
- Dessercom

Liste des établissements receveurs sur le territoire du CCSLL

- Hôpital Pierre-Le Gardeur
- Hôpital de Lanaudière

Zones ambulancières sur le territoire du CCSLL

No de la zone	Nom de la zone	Entreprise ambulancière	Région administrative	Superficie terrestre des zones en km2	Population des zones au recensement 2023
620	Saint-Eustache	SPLL	15	85.19	85750
622	Lachute	SPLL	15	779.47	30038
623	Grenville	Groupe CAMBI	15	549.5	5774
624	Sainte-Thérèse	SPLL	15	113.13	152197
625	Terrebonne	SPLL	14	260.97	175107
626	Saint-Jérôme	SPLL	15	530.66	150725
627	Mirabel	SPLL	15	577.86	79937
628	Sainte-Adèle	CAMBI	15	351.51	38611
629	Sainte-Agathe-des-Monts	Amb. Thibault	15	734.63	27753
630	Mont-Tremblant	ParaXion	15	1399.15	23556
631	Saint-Donat	Groupe CAMBI	14	824.5	5526
632	Labelle	Amb. Laurentides	15	632.89	5025
633	Saint-Lin-Laurentides	SPLL	14	414.34	40920
634	Repentigny	HRH	14	323.63	146770
635	Berthierville	Dessercom	14	547.6	20239
636	Joliette	HRH	14	729.95	85490
637	Rawdon	Dessrcom	14	717.95	33833
638	Saint-Gabriel	Ambulance Saint-Gabriel	14	787.82	11145
639	Saint-Jean-de-Matha	HRH	14	592.69	18579
640	Saint-Michel-des-Saints	ParaXion	14	7108.38	6153
641	Rivière-Rouge	Amb. Laurentides	15	2948.11	8232
642	Ferme-Neuve	Amb. Bouchard	15	9276.26	5545
643	Mont-Laurier	Amb. Bouchard	15	1301.3	19794
650	Kanesatake	FNP/PPN	15	11.63	1783
651	Oka	SPLL	15	145.82	21622
713	Réserve faunique de la Vérendrye	Amb. Bouchard	7	8940.36	351
				40685,3 km2	1200455 habitants

Source : R126 SYM Menu

Volume d'appels par zones ambulancières - Laurentides

Zone ambulancière	Priorité	Volume d'appels priorisés
620 - Saint-Eustache 10 308 appels priorisés	0	270
	1	3835
	2	747
	3	4105
	4	443
	5	247
	6	165
	7	271
	8	223
	100	2
651- Oka 1 827 appels priorisés	0	84
	1	886
	3	718
	4	87
	7	51
	100	1
622 - Lachute 4 235 appels priorisés	0	115
	1	1703
	2	256
	3	1601
	4	237
	5	139
	6	39
	7	112
	8	32
	100	1
623 - Grenville 554 appels priorisés	0	36
	1	259
	3	203
	4	36
	7	20
624 - Sainte-Thérèse 14 696 appels priorisés	0	416
	1	6057
	3	7117
	4	738
	6	1
	7	365
	8	1
	100	1
626 - Saint-Jérôme 18 605 appels priorisés	0	548
	1	7701
	2	722
	3	7678
	4	844
	5	244
	6	154
	7	433
	8	279
	100	2
627 - Mirabel 6 196 appels priorisés	0	154
	1	3045
	3	2616
	4	236
	5	1
	7	144

Zone ambulancière	Priorité	Volume d'appels priorisés
628 - Sainte-Adèle 4 987 appels priorisés	0	131
	1	2110
	3	2355
	4	241
	7	150
629 - Sainte-Agathe-des-Monts 4 456 appels priorisés	0	103
	1	1613
	2	394
	3	1464
	4	196
	5	395
	6	133
	7	97
	8	60
	100	1
630 - Mont-Tremblant 3 521 appels priorisés	0	131
	1	1584
	2	2
	3	1546
	4	171
	7	87
632 - Labelle 569 appels priorisés	0	19
	1	274
	3	212
	4	34
	7	30
641 - Rivière-Rouge 1 741 appels priorisés	0	47
	1	624
	2	143
	3	468
	4	121
	5	188
	6	77
	7	51
	8	22
642 - Ferme-Neuve 665 appels priorisés	0	29
	1	352
	3	212
	4	42
	7	30
643 - Mont-Laurier 3 037 appels priorisés	0	77
	1	1168
	2	219
	3	909
	4	152
	5	182
	6	132
	7	125
	8	72
	100	1

Source : R126 SYM Menu

Volume d'appels par zones ambulancières - Lanaudière

Zone ambulancière	Priorité	Volume d'appels priorisés
625 - Terrebonne 17 873 appels priorisés	0	460
	1	7078
	2	751
	3	7159
	4	1157
	5	341
	6	102
	7	563
	8	260
	100	2
631 - Saint-Donat 970 appels priorisés	0	34
	1	452
	2	41
	3	353
	4	67
	5	3
	7	20
633 - Saint-Lin-Laurentides 4 195 appels priorisés	0	152
	1	2060
	3	1655
	4	203
	7	124
	100	1
634 - Repentigny 14 925 appels priorisés	0	391
	1	6146
	2	1
	3	6557
	4	1278
	7	546
	100	6
635 - Berthierville 2 453 appels priorisés	0	74
	1	1207
	3	909
	4	191
	7	71
	100	1

Zone ambulancière	Priorité	Volume d'appels priorisés
636 - Joliette 14 774 appels priorisés	0	373
	1	5984
	2	529
	3	5924
	4	1001
	5	127
	6	272
	7	418
	8	142
	100	4
637 - Rawdon 4 651 appels priorisés	0	160
	1	2207
	2	2
	3	1844
	4	290
	7	147
	100	1
638 - Saint-Gabriel 1 605 appels priorisés	0	58
	1	797
	3	606
	4	99
	7	44
	100	1
639 - Montcalm 2 589 appels priorisés	0	67
	1	1242
	3	1045
	4	164
	7	71
640 - Saint-Michel-des-Saints 1 797 appels priorisés	0	59
	1	578
	2	52
	3	490
	4	137
	5	12
	6	2
	7	465
	100	2

Source : R126 SYM Menu

Volume d'appels par zones ambulancières - Autres zones

Zone ambulancière	Priorité	Volume d'appels priorisés
001 - Hors-Québec 437 appels priorisés	1	9
	2	112
	3	1
	5	239
	6	38
	8	38
405 - Maskinongé-Sud 2 appels priorisés	1	2
406 - Maskinongé-Nord 6 appels priorisés	1	6
478 - Trois-Rivières 4 appels priorisés	1	1
	3	1
	6	1
	7	1
600 - Montréal 217 appels priorisés	0	5
	1	105
	2	16
	3	2
	5	37
	6	9
	7	12
	8	31
604 - Laval 391 appels priorisés	0	34
	1	346
	2	1
	3	1
	6	1
	7	4
	8	4
675 - Sorel 1 appel priorisé	3	1
703 - Aylmer 5 appels priorisés	3	5
708 - Papineauville 1 appel priorisé	1	1
709 - Saint-André-Avellin 3 appels priorisés	1	3
712 - Maniwaki 23 appels priorisés	0	3
	1	18
	3	2
713 - Parc de la Vérendrye (Sud) 213 appels priorisés	0	5
	1	117
	3	69
	4	15
	7	7
806 - Val-D'Or 4 appels priorisés	4	4
812 Parc de la Vérendrye (Nord) 1 appel priorisé	0	1
VIDE (Autoroutes, chemins forestiers, etc.) 2 419 appels priorisés	0	95
	1	2021
	3	293
	4	8
	7	1
	100	1

Source : R126 SYM Menu

Portrait des services de premiers répondants pour les Laurentides et Lanaudière

68
municipalités desservies

7302
affectations données

4806
arrivées sur les lieux

Temps réponse moyen : 00 :13 :40

Temps réponse médian : 00 :11 :13:40

Services de premiers répondants Laurentides

Services de premiers répondants	Municipalités desservies	Niveau de PR	Nombre d'affectation	Nombre d'arrivées	Temps réponse moyen	Temps réponse médian
PR Amherst	Amherst	PR-3	120	76	00:25:12	00:19:19
PR Arundel	Arundel	PR-3	39	35	00:16:20	00:11:20
PR Boisbriand	Boisbriand	PR-3	1836	1171	00:09:37	00:08:08
	Rosemère	PR-3	378	247	00:12:26	00:11:26
PR Brownsburg-Chatham	Brownsburg-Chatham	PR-3	331	76	00:20:39	00:14:39
PR Ferme-Neuve	Ferme-Neuve	PR-1	22	13	00:15:18	00:12:09
PR La Minerve	La Minerve	PR-3	111	71	00:28:28	00:19:07
PR Mont-Tremblant	Mont-Tremblant	PR-2	331	258	00:11:38	00:10:27
	Lac-Tremblant-Nord	PR-2	0	0		
	Brébeuf	PR-2	20	13	00:15:01	00:10:40
	La Conception	PR-2	35	18	00:14:46	00:13:40
	Barkmere	PR-2	3	3	00:16:35	00:16:11
	Huberdeau	PR-2	86	81	00:13:38	00:12:20
	Montcalm	PR-2	63	53	00:16:37	00:15:34
PR Morin-Heights	Morin-Heights	PR-3	296	227	00:10:55	00:09:40
PR Nominingue	Nominingue	PR-3	165	112	00:16:18	00:11:10
PR Saint-André-d'Argenteuil	Saint-André-d'Argenteuil	PR-1	18	11	00:16:26	00:11:42
PR Saint-Hippolyte	Saint-Hippolyte	PR-2	118	56	00:18:05	00:14:04
PR Saint-Placide	Saint-Placide	PR-1	9	6	00:23:13	00:19:29
PR Saint-Sauveur/Piedmont	Saint-Sauveur	PR-2	258	112	00:15:35	00:09:18
	Piedmont	PR-2	74	40	00:14:32	00:12:07
PR Sainte-Marguerite - Estérel	Sainte-Marguerite-du-Lac-Masson	PR-3	229	197	00:14:49	00:13:19
	Estérel	PR-3	30	27	00:16:30	00:15:00
PR Wentworth-Nord	Wentworth-Nord	PR-3	125	42	00:30:33	00:20:58

Source : R126 SYM Menu

Services de premiers répondants Lanaudière

Services de premiers répondants	Municipalités desservies	Niveau de PR	Nombre d'affectation	Nombre d'arrivées	Temps réponse moyen	Temps réponse médian
PR Entrelacs	Entrelacs	PR-3	50	16	00:17:22	00:15:31
PR Joliette	Joliette	PR-1	245	200	00:07:48	00:07:12
	Notre-Dame-des-Prairies	PR-1	32	26	00:11:37	00:09:14
PR Manawan	Manawan	PR-Élargis auto-gérés				
PR MRC d'Autray	Berthierville	PR-2	50	38	00:14:07	00:09:23
	Lanoraie	PR-2	59	47	00:19:41	00:13:55
	Lavaltrie	PR-2	153	111	00:18:43	00:12:25
	La-Visitation-de-l'Île-Dupas	PR-2	6	3	00:08:50	00:07:23
	Mandeville	PR-2	30	16	00:19:44	00:16:54
	Saint-Didace	PR-2	3	2	00:18:57	00:18:57
	Saint-Barthélemy	PR-2	34	19	00:21:39	00:15:22
	Saint-Cléophas-de-Brandon	PR-2	6	6	00:17:10	00:16:26
	Saint-Cuthbert	PR-2	30	17	00:17:23	00:18:15
	Saint-Gabriel	PR-2	17	10	00:18:21	00:11:33
	Saint-Gabriel-de-Brandon	PR-2	62	31	00:21:23	00:16:04
	Saint-Ignace-de-Loyola	PR-2	12	11	00:12:29	00:10:16
	Saint-Norbert	PR-2	22	10	00:15:22	00:14:00
	Sainte-Élisabeth	PR-2	21	15	00:16:38	00:16:32
	Sainte-Geneviève-de-Berthier	PR-2	12	9	00:16:07	00:14:03
PR MRC Montcalm	Saint-Alexis	PR-2	19	12	00:12:28	00:11:42
	Saint-Esprit	PR-2	81	58	00:10:21	00:09:29
	Saint-Jacques	PR-2	63	52	00:12:50	00:11:32
	Saint-Roch-de-l'Achigan	PR-2	94	72	00:18:47	00:14:47
	Saint-Calixte	PR-2	159	117	00:16:36	00:12:04
	Sainte-Julienne	PR-2	186	138	00:17:31	00:13:44
PR Notre-Dame-de-la-Merci	Notre-Dame-de-la-Merci	PR-2	42	31	00:18:16	00:12:51
PR Saint-Charles-Borromée	Saint-Charles-Borromée	PR-1	136	115	00:08:40	00:07:19
	Crabtree	PR-1	30	25	00:14:57	00:12:33
	Notre-Dame-de-Lourdes	PR-1	16	10	00:19:35	00:19:17
	Saint-Ambroise-de-Kildare	PR-1	39	30	00:13:29	00:12:11
	Saint-Liguori	PR-1	7	7	00:18:28	00:18:53
	Saint-Paul	PR-1	26	21	00:14:12	00:13:52
	Saint-Pierre	PR-1	0	0		
	Saint-Thomas	PR-1	22	12	00:19:12	00:15:44
	Sainte-Marie-Salomé	PR-1	5	2	00:13:06	00:13:06
	Sainte-Mélanie	PR-1	11	11	00:15:30	00:14:59
PR Saint-Côme	Saint-Côme	PR-3	324	225	00:18:49	00:17:00
PR Saint-Damien	Saint-Damien	PR-2	29	17	00:11:14	00:07:36
PR Saint-Félix-de-Valois	Saint-Félix-de-Valois	PR-2	133	56	00:09:39	00:08:42
PR Saint-Jean-de-Matha	Saint-Jean-de-Matha	PR-2	106	77	00:11:42	00:08:42
PR Saint-Lin-Laurentides	Saint-Lin-Laurentides	PR-1	117	94	00:13:58	00:11:35
	Saint-Roch-Ouest	PR-1	1	1	00:12:30	00:12:30
PR Saint-Michel-des-Saints	Saint-Michel-des-Saints	PR-1	33	23	00:11:24	00:09:17
PR Sainte-Béatrix	Sainte-Béatrix	PR-2	45	41	00:10:35	00:10:43
PR Sainte-Émélie-de-l'Énergie	Sainte-Émélie-de-l'Énergie	PR-2	37	27	00:11:21	00:09:30

Source : R126 SYM Menu

Volume moyen de cartes d'appels

Jour	Nb de jour	H0	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11
1-Lundi	53	11,0	10,1	8,6	8,1	7,8	8,5	11,4	15,4	20,0	23,8	26,1	24,4
2-Mardi	52	9,7	9,2	8,3	7,3	8,0	8,7	12,3	15,1	20,5	23,8	24,5	26,2
3-Mercredi	52	9,6	8,7	8,0	7,9	7,7	8,8	11,3	15,7	21,8	24,9	26,2	25,4
4-Jeudi	52	9,9	8,8	7,5	7,8	8,0	8,0	12,0	16,0	21,6	25,8	25,1	25,6
5-Vendredi	52	11,2	9,2	8,4	7,3	7,3	7,8	12,8	15,0	21,4	24,5	25,6	25,4
6-Samedi	52	12,8	11,7	11,3	9,1	8,8	8,3	9,4	12,9	16,8	19,8	23,6	23,8
7-Dimanche	52	12,9	12,8	10,0	10,0	9,2	9,0	10,7	13,5	15,7	18,7	22,7	23,4
Jour	Nb de jour	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23
1-Lundi	53	23,7	22,9	24,5	21,5	21,8	21,7	21,1	18,9	19,3	16,7	14,1	11,6
2-Mardi	52	23,6	24,3	24,4	22,8	22,3	20,9	21,1	18,8	18,5	16,3	13,8	11,0
3-Mercredi	52	23,5	22,9	21,9	22,1	21,1	21,2	19,8	19,9	18,0	16,4	14,1	11,9
4-Jeudi	52	23,6	23,7	23,4	23,8	21,3	22,0	21,4	19,9	20,4	17,2	15,4	12,4
5-Vendredi	52	24,8	24,7	25,0	24,2	22,9	21,8	22,0	19,9	20,7	19,6	17,3	14,6
6-Samedi	52	23,3	22,1	21,7	21,6	23,0	21,3	22,0	22,5	21,2	19,7	17,5	14,9
7-Dimanche	52	21,6	22,5	20,8	21,2	20,8	19,8	20,1	19,1	18,8	16,3	14,6	12,1

Source: R36 SYM Menu

Situation clinique

Situation clinique par numéro de protocole MPDS 2024-2025

Situation clinique	Nombre de cas	% 2024-2025	Pareto 2024-2025
17-Chutes	16990	14,26%	14,26%
06-Problèmes Respiratoires	15005	12,59%	26,85%
26-Personne Malade (Diagnostic Spécifique)	14696	12,33%	39,18%
10-Douleur Thoracique / Malaise Thoracique (Non Traumatique)	12807	10,75%	49,93%
31-Inconscience / Évanouissement (Quasi)	8972	7,53%	57,46%
29-Incidents de la Route / Transport	6869	5,76%	63,22%
25-Problème Psychiatrique / de Comportement / Tentative de Suicide	5026	4,22%	67,44%
30-Blessures Traumatiques (Spécifiques)	4708	3,95%	71,39%
21-Hémorragie / Lacérations	4581	3,84%	75,24%
28-AVC / Paralysie / ICT	4253	3,57%	78,81%
01-Douleur abdominale / problèmes abdominaux	3705	3,11%	81,92%
12-Convulsions	2405	2,02%	83,93%
19-Problèmes cardiaques / D.C.A.I.	2320	1,95%	85,88%
23-Overdose / Empoisonnement (Ingestion)	2133	1,79%	87,67%
05-Douleur au dos (Non Traumatique ou Trauma Non Récent)	2088	1,75%	89,42%
38 - CISPU (Carte d'intervention pour les services préhospitaliers d'urgence)	2087	1,75%	91,17%
09-Arrêt Cardiaque ou Respiratoire / Décès	1891	1,59%	92,76%
32-Problème Inconnu (Personne Gisante)	1634	1,37%	94,13%
02-Allergies (réactions) / Empoisonnement (Piqûres/Morsures)	1203	1,01%	95,14%
18-Mal de Tête	1144	0,96%	96,10%
04-Agression / Agression sexuelle / Pistolet Électrique	1043	0,88%	96,98%
13-Problèmes Diabétiques	845	0,71%	97,69%
33-Transfert / Interétablissement / Soins Palliatifs	583	0,49%	98,18%
11-Étouffement	533	0,45%	98,62%
24-Grossesse / Accouchement / Fausse-Couche	443	0,37%	98,99%
08-Monoxyde de Carbone / Inhalation / Produits Dangereux / CBRN	259	0,22%	99,21%
07-Brûlures (Échaudures) / Explosion (Déflagration)	208	0,17%	99,39%
20-Exposition à la Chaleur / au Froid	141	0,12%	99,50%
03-Morsures / Attaque d'Animaux	133	0,11%	99,62%
16-Problèmes / Blessures aux Yeux	126	0,11%	99,72%
27-Arme Blanche / Arme à Feu / Trauma Pénétrant	105	0,09%	99,81%
14-Noyade / Quasi Noyade / Accident de Plongeon / Plongée Sous-Marine (Scuba)	101	0,08%	99,90%
15-Électrisation / Foudre	64	0,05%	99,95%
22-Incident Inaccessible / Personne Coincée (Hors Circulation)	61	0,05%	100,00%

Source: SYM Menu Requêtes 16 et 30

Comités externes

Comité des opérations

Le mandat du comité des opérations est de définir les règles en tenant compte des normes de priorisation établies par le MSSS, des contrats de service et des recommandations de la direction médicale;

Optimiser l'utilisation des différentes ressources dans nos façons de faire; Mettre en place les conditions facilitant la programmation des paramètres de la RAO;

Identifier les problématiques et trouver des pistes de solutions durables et appropriées.

HRH Services préhospitaliers

Claude Lemay
Marco Viel
Dominic Clément
Jean-Christophe Ferland
Pascal Gauthier
Francis Middleton

Dessercom

Érick Hovington
Audrey Arsenault
Éric Martel
Marc-André Gagné

ParaXion

Marilyn Porlier
Sébastien Denis
Guillaume Bouchard

Ambulances Laurentides

Gilles Légaré
Jonathan Desaulniers

Ambulances Thibault inc.

Daniel Thibault
Marie-Pier Levert

Groupe CAMBI

Roch Charlebois
Cédric Chouinard

SPLL

Daniel Bourbonnais
Maxime Séguin
Pierre Séguin

Ambulance St-Gabriel

Olivier Roussin
Louis-Olivier Roussin
Émilie C. Tremblay
Guillaume Leblanc

Comité des opérations

Ambulance Y. Bouchard & Fils inc.

Caroline Sarrazin
Marc Paquette

Services Hatzolah

Rodrigue Rouleau

Paramédics des premières nations

Robert Bonspiel
Kassandra Bonspiel
Steve Simon

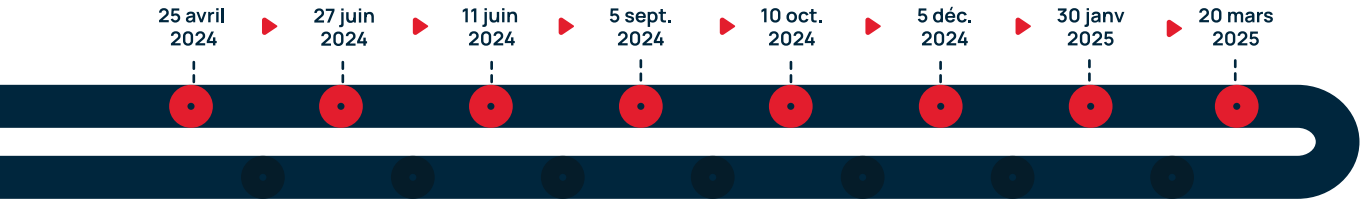
CISSS des Laurentides

Marco Blanchet
Stéphanie Tremblay
Sabrina Guimond

CISSS de Lanaudière

Luc Tremblay
Stéphane Maillet
Benoit Rudolphe

Calendrier des rencontres



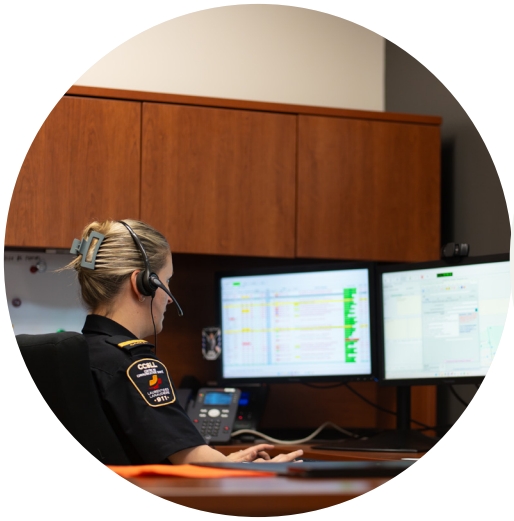
Comité de modernisation des pratiques opérationnelles et de dynamisation

Le comité de modernisation des pratiques opérationnelles et de dynamisation (sous-comité au comité des opérations) a poursuivi ses travaux tout au long de l'année afin de conceptualiser les approches de dynamisation des ressources sur le territoire. Composé d'experts issus des entreprises ambulancières, des CISSS et du CCSLL, le sous-comité s'est réuni à 14 reprises afin de structurer le projet et de le présenter au MSSS en octobre 2024.

Le 31 mars 2025, le CCSLL a reçu une correspondance de son CISSS mandataire soulignant la qualité du travail réalisé ainsi que le respect des orientations visées. Cette lettre confirmait également l'acceptation de la mise en œuvre du projet, conformément aux modalités établies. À la suite de cette acceptation, le sous-comité a revu son mandat pour devenir un comité de pilotage chargé de coordonner la mise en œuvre du projet de dynamisation.

Les travaux se poursuivent afin d'assurer le déploiement du projet, son intégration harmonieuse dans les méthodes de travail en minimisant les impacts négatifs, ainsi que la mise en place et le suivi rigoureux des indicateurs de gestion permettant d'évaluer son efficacité lorsqu'il sera en place.

Le CCSLL tient à souligner le travail remarquable des parties prenantes et leur engagement soutenu dans ce projet structurant. Nous saluons également l'approche collaborative et participative de l'ensemble des intervenants, ainsi que la volonté sincère d'améliorer les services offerts à la population.



Comité des ondes radio Laurentides-Lanaudière

La collaboration entre les entreprises ambulancières et le CCSLL est essentielle au bon déroulement des opérations préhospitalières. Elle repose sur une communication fluide, respectueuse et coordonnée entre les différents intervenants.

Pour maintenir cette qualité d'échanges, un comité de civilité des communications sur les ondes radio a été mis en place afin d'encadrer les bonnes pratiques, veiller au respect mutuel des intervenants et intervenir en cas de comportements inappropriés. Son objectif est de garantir une prise en charge optimale des patients tout en assurant un environnement de travail sain, harmonieux et respectueux pour l'ensemble des professionnels impliqués.

Ce comité a comme mandat:

- La création d'un groupe de travail pour l'évaluation des rétroactions sur les communications
- La conception d'un plan de communication pour sensibiliser les intervenants
- La mise en place d'un outil d'évaluation des situations signalées
- L'évaluation d'un plan de collaboration pour des stages d'observation interentreprises
- La création de canaux de communication entre les paramédics et les répartiteurs médicaux d'urgence
- La révision des besoins en information pour les interventions

Comité des premiers répondants

Le comité des premiers répondants a comme mandat de définir des règles opérationnelles communes en tenant compte de la grille de priorisation établie par le MSSS, des recommandations des directeurs médicaux et des ententes prises avec les agences mandataires, uniformiser les processus opérationnels afin d'optimiser la performance, mettre en place les conditions facilitant la programmation des paramètres de la RAO, identifier les problématiques, explorer les pistes de solution et mettre en place des solutions appropriées et durables.

Membres

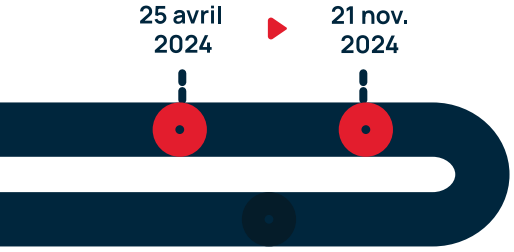
Laurentides

Amherst : Kathy Ricard
Arundel : Sonia Larrivée
Boisbriand : Claude Prévost, Éric Galarneau
Ferme-Neuve : Dominic Coursol, Mathieu Meilleur
La Minerve : Lynn Manconi
Mont-Tremblant : Danny Mychka, Mathieu Darmana
Morin-Heights : Patrick Marier
Nominingue : Mario Bélanger
St-André-d'Argenteuil : François Lefebvre
St-Hippolyte : Dominic Beaudry
St-Sauveur, Piedmont : Louka Plouffe
Ste-Marguerite-du-Lac Masson, Estérel :Mario Nareau
Wentworth-Nord : Martyne Charrette

Lanaudière

Entrelacs : François Morin, Réjean Larochelle
Joliette : Carl Gauthier, Patrick St-Louis
Manawan: Annick Flamand
MRC de d'Autray: Martin Rousseau
MRC Matawinie : Jonathan Martel
MRC de Montcalm, St-Calixte, St-Jacques : Dave Marcheterre, François Thivierge
Notre-Dame-de-la-Merci : Jonathan Ruffo, Patrick Lauzon
St-Charles-Borromée: Éric Fortin, Jean-Marc Arpin
St-Côme : Bruno Gervais, Katie Morin
St-Félix-de-Valois : Dominic Bibeau
St-Jean-de-Matha : Jean-François Bruneau, Patrick Langlois
St-Lin-Laurentides : Danny Carrier-Grondin
Ste-Béatrix : André Beaupré, Gérard Cossette
Ste-Émélie-de-l'Énergie : Mathieu Lasalle
CISSS des Laurentides : Marco Blanchet, Jason Stewart, Louis-Philippe Baillargeon
CISSS de Lanaudière: Luc Tremblay, Stéphane Martineau, Yannick Marineau

Calendrier des rencontres



La politique gouvernementale sur le système préhospitalier

En juin 2022, le ministère de la Santé et des Services sociaux a présenté sa Politique gouvernementale sur le système préhospitalier. Faisant partie intégrante des services préhospitaliers d'urgence ainsi que du réseau de la santé et des services sociaux, le CCSLL a non seulement le devoir, mais aussi la volonté et la détermination d'inscrire et d'ancrer sa gouvernance et son offre de services dans les cibles et les orientations définies par le Ministère.

Les principes

La gestion transparente

Créer un climat de confiance favorable à l'engagement, à la collaboration et à la critique constructive, en rendant accessible toute information pertinente

La pratique de la réciprocité

Reconnaître et optimiser les liens d'interdépendance entre les acteurs de l'écosystème préhospitalier, et avec les partenaires du milieu

Le citoyen au cœur du système

Promouvoir la participation active du citoyen et placer ses besoins au centre des décisions

La création de valeur

Viser en tout temps la satisfaction des besoins des patients

L'exécution diligente

Agir avec promptitude en traitant les demandes de manière consciencieuse et efficace

Les objectifs et les orientations

L'éducation et la prévention

Objectif 1
Promouvoir une culture d'assistance aux personnes en détresse

Objectif 2
Accroître le nombre de citoyens formés en premiers secours

Objectif 3
Soutenir l'intervention citoyenne

Des soins sécuritaires de qualité et intégrés dans un continuum d'intervention fluide

Objectif 1
Fournir une réponse systémique en toute circonstance

Objectif 2
Fournir des soins et des services adaptés à la condition du patient dès la prise en charge de la demande

Objectif 3
Miser sur les solutions technologiques et numériques pour suivre l'ensemble des informations et des services

L'accessibilité et la disponibilité des ressources

Objectif 1
Assurer une réponse préhospitalière universelle et optimale sur l'ensemble du territoire

Objectif 2
Accroître la disponibilité des ressources existantes

La gestion contemporaine des ressources

Objectif 1
Assurer en tout temps la disponibilité d'effectifs qualifiés en nombre suffisant

Objectif 2
Développer et actualiser les compétences des étudiants et des intervenants pour répondre aux besoins des patients

Objectif 3
Maximiser la sécurité de tous les acteurs engagés dans l'activité préhospitalière

Objectif 4
Instaurer une gestion financière transparente et conforme aux meilleures pratiques de gouvernance

Une gouvernance habilitante

Objectif 1
Implanter et maintenir une gouvernance porteuse de valeurs garantissant efficacité, efficience et imputabilité

Objectif 2
Mobiliser les capacités préhospitalières du milieu

Objectif 3
Communiquer les performances du système

Objectif 4
Promouvoir l'innovation dans la pratique des soins préhospitaliers par la recherche et le développement

Unité de soins cliniques Laurentides

Grâce à une équipe multidisciplinaire composée d'infirmières et de paramédics, cette unité de soutien clinique offre une réponse préhospitalière parmi les plus performantes du Québec.

Offre de services

- Soutien clinique pour l'ensemble des paramédics et premiers répondants des Laurentides;
- Triage secondaire;
- Coévaluation;
- Vigie des grands utilisateurs;
- Coordination des demandes de transfert P6 et P8 pour la région Antoine Labelle;
- Coordination des demandes de transport aéroporté pour la région Antoine Labelle.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes.

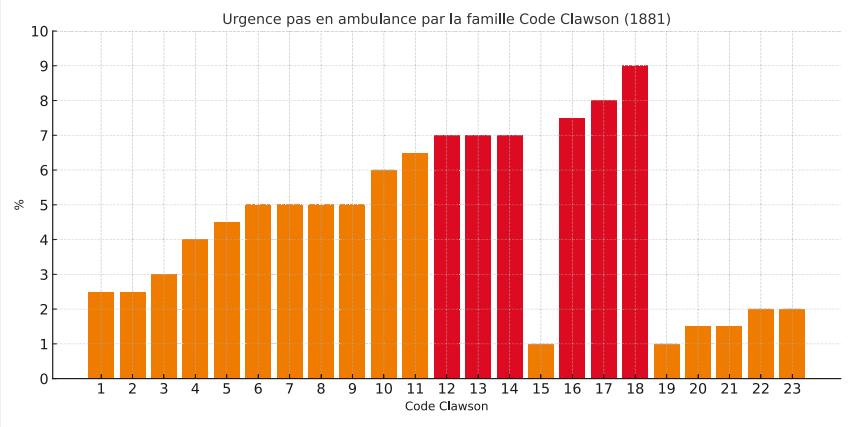
* Veuillez noter que tous les appels de basse priorité sont traités par l'unité sans discrimination quant à la nature de la plainte. *

L'élargissement des horaires d'ouverture de **20h à 23h** a été effectué le 8 novembre 2024, puis jusqu'à **minuit** à partir du 6 avril 2025.

Désormais, les heures d'ouverture s'étendent de 8h à minuit, tous les jours de la semaine.

Année financière 2024-2025

Statistiques Globales	Maintenus	% Maintenus	Annulés	% Annulés	Total
TS	3966	59,54%	2695	40,46%	6661
CE	123	17,88%	565	82,12%	688
Total TS + CE	4089	55,64%	3260	44,36%	7349



Type de réorientation	%
Autres	6
24/7	0
Auto-soins	10
Clinique	1
CSC	1
CSM pas en ambulance	1
GMF	0
Guichet d'accès	0
Médecin autre	0
IPS	0
Médecin UCS/PCU	0
Pharmacie	1
Police	2
RSQ	3
SAAD	0
Service ambulatoire	2
Urgence pas en ambulance	70

Unité de soins cliniques Lanaudière

3963

Le volume d'appels reçus à l'USC au cours de l'année financière

3963

Le volume d'appels traités au cours de l'année financière

2744

Le volume d'appels retransférés à la répartition au cours de l'année financière à la suite de l'évaluation de l'infirmière

30,8%

Le pourcentage de transports ambulanciers évités

Données en lien avec l'application du protocole de coévaluation

745

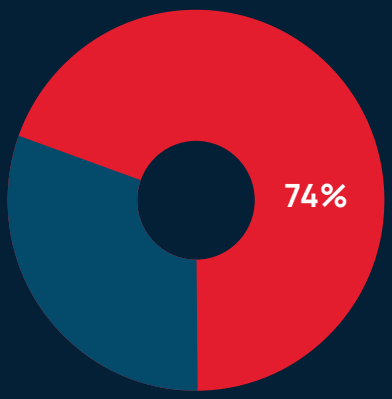
Le volume d'appels reçus à l'USC au cours de l'année financière

745

Le volume d'appels traités au cours de l'année financière

194

Le volume d'appels retransférés à la répartition au cours de l'année financière à la suite de l'évaluation de l'infirmière



Le pourcentage de transports ambulanciers évités

Plan d’action et objectifs annuels

L’année 2024-2025 s’est inscrite dans la continuité des efforts amorcés l’année précédente en matière de planification stratégique.

D’importantes rencontres au niveau de la direction générale et de l’équipe d’encadrement ont permis de définir les axes stratégiques ainsi que les priorités organisationnelles déployées tout au long de l’année.

Cet important travail de fond s’inscrit dans une volonté de l’organisation d’arrimer ses orientations aux exigences de la Politique gouvernementale sur le système préhospitalier d’urgence et sur le plan d’action gouvernemental du système préhospitalier d’urgence 2023-2028, tout en intégrant les nouvelles normes et cadres normatifs applicables aux centres de communication.

Axes stratégiques

Axe 1 : Capital humain

Mobilisation des RMU, cadres et employés administratifs
Santé psychologique : Promotion du programme et gestion proactive

Reconnaissance formelle et informelle : Revoir la structure, en faire l'implantation et la promotion et en faire la gestion continue

Formation continue et développement des compétences
Communication interne transparente et efficace

Développement des compétences relationnels : Envers les appelants, les employés, les collègues et les partenaires

Axe 2 : Qualité et performance

Suivi des indicateurs de performance
Amélioration continue des processus
Programme d'amélioration de la qualité prise d'appels et opérationnelle
Renforcement des pratiques de supervision et d'accompagnement

Axe 3 : Innovation et technologies

Adoption des meilleures technologies disponibles
Développement de solutions adaptables et sécuritaires
Automatisation des processus (ex. Trace)
Leadership en cybersécurité et gestion des risques

Axe 4 : Gouvernance et partenariats

Clarification des rôles et responsabilités
Renforcement des collaborations avec les CISSS et partenaires
Gestion du changement structurée
Suivi rigoureux des projets

Projets prioritaires 2024-2025

Tableau des projets stratégiques			
Projet	Objectif visé	Échéancier	Porteur(s)
Refonte du programme de reconnaissance des employés	Renforcer la mobilisation et la valorisation	Juin 2025	RH
Suivi de projets structuré (gabarits, indicateurs) - Protocoles opérationnels - Refonte du site web - 911 NG - Valorisation du poste de CE	Meilleure coordination et évaluation	Débuté, à poursuivre en continu	Direction
Programme de santé psychologique- Promotion	Soutien proactif et durable aux RMU	En continu	Direction / RH
Déploiement de la plateforme Trace	Automatiser les flux de travail	Fin 2025	TI / Direction
Mise à jour des protocoles opérationnels	Efficience, arrimage aux exigences MSSS	2025	Opérations
Intégration des meilleures pratiques de gestion du changement	Réussite des transformations en cours	En Continu	Direction / CE
Bonification de la gestion de risques	anticiper, d'identifier, d'évaluer et de maîtriser les événements incertains qui pourraient nuire à l'atteinte de ses objectifs stratégiques, opérationnels, financiers ou réglementaires.	2026	Direction

Statistiques opérationnelles

Avertissement :

Les statistiques composant ce document ont été compilées à partir des bases de données qui sont alimentées par divers outils et personnes différentes. Considérant ce qui précède et du fait que nous ayons un programme d'assurance qualité, certaines données peuvent être imprécises malgré les efforts déployés

Terminologie

Affectation	Terme utilisé dans le présent document qui représente l'action d'assigner une ressource ambulancière sur une carte d'appel et qui oblige cette dernière à se diriger vers un lieu de prise en charge.
Affectation avec arrivée	Terme utilisé dans le présent document qui représente l'arrivée sur les lieux de prise en charge d'une demande (appel) suite à une affectation.
Annulation	Terme utilisé dans le présent document qui représente l'état (statut) d'une carte d'appel qui a été annulée et qui ne peut être reliée à un transport vers une destination. Ceci inclut les réaffectations.
Appel	Terme désignant dans le présent document une demande d'intervention préhospitalière pour la population ou d'un établissement et devant mener à un transport par ambulance. Cette action entraîne l'ouverture d'une carte d'appel et l'assignation d'un numéro de référence.
Carte d'appel	Document sur support papier ou électronique qui permet d'enregistrer toutes les données relatives à un appel et qui permet de suivre toutes les étapes de cette demande.
Établissement	Centres dont les services de santé et services sociaux sont fournis, tels les centres suivants: (L .R.Q., chapitre S-4.2) (1991, c. 42, a. 79.) 1° un centre local de services communautaires (CLSC); 2° un centre hospitalier; 3° un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse; 4° un centre d'hébergement et de soins de longue durée; 5° un centre de réadaptation. De plus, (1991, c. 42, a. 94) est un établissement toute personne ou société qui exerce des activités propres à la mission de l'un ou de plusieurs des centres visés précédemment.
Transport RAO	Terme utiliser dans le présent document qui représente l'action de transporter un ou plusieurs patient(s) dans une ambulance et ce, d'un lieu de prise en charge à une destination. À moins d'une dérogation émise par un CISSS, le lieu de prise en charge ou la destination est obligatoirement un établissement reconnu par le MSSS.
Zone ambulancière	Conformément aux règlements applicables, délimitation géographique d'un territoire composé soit d'une partie de municipalité, d'une municipalité ou de plusieurs municipalités, dans lesquelles un titulaire de permis d'exploitation est autorisé à exploiter, principalement, mais non de façon exclusive, son service.
Zone Limitrophe	Zone contigüe à une autre zone ambulancière.
Zone élargie	Regroupement aux fins d'affectation de deux zones ambulancières contigües ou plus sur le plan opérationnel.

Liste des priorités d'affectation du MSSS

Tableau des priorités d'affectation en fonction de la chronométrie de la chaîne d'intervention préhospitalière

PRIORITÉ	NATURE DE LA DEMANDE	AFFECTATION	MODE DE CONDUITE DU VÉHICULE AMBULANCIER	OBJECTIF DE TEMPS RÉPONSE CLINIQUE (OTRC)
P0	**Haut risque d'arrêt cardio-respiratoire**	Prioritaire	Conduite urgente	Appliquer l'ETA le plus rapide
P1	**Risque de mortalité**	Prioritaire	Conduite urgente	Appliquer l'ETA le plus rapide
P2E	**Transfert : Patient instable** (selon les diagnostics ciblés)	Prioritaire	Conduite urgente	Appliquer l'ETA le plus rapide modulable
P2	**Transfert : Patient instable** (Risque élevé de morbidité ou de mortalité immédiate)	Urgente	Conduite non urgente modulable	< 30 minutes
P3	**Risque de détérioration clinique** (Risque de morbidité)	Urgente	Conduite non urgente modulable	< 30 minutes
P4	**Risque de détérioration clinique au cours des heures suivantes**	Non urgente	Conduite non urgente	< 60 minutes
P5	**Transfert : Patient stable pour transfert rapide** (faible risque de morbidité et de détérioration clinique à court terme)	Non urgente	Conduite non urgente	< 60 minutes
P6	**Transfert : Patient stable avec rendez-vous et patient en soins palliatifs**	Non urgente	Conduite non urgente	Selon heure du rendez-vous
P7	**Situation clinique stable** (peu ou pas de risque de détérioration immédiate)	Non urgente	Conduite non urgente	< 3 heures
P8	**Transfert : Patient stable pour transfert / retour non urgent**	Non urgente	Conduite non urgente	Modulable selon les besoins

Couleurs : Appels populationnels (selon le niveau d'urgence)
Gris : Transferts interétablissements

Définitions :

- Affectation prioritaire: toute affectation pour laquelle l'état clinique du patient justifie une affectation dès l'obtention de la priorité d'appel, et ce, sans délai.
- Affectation urgente: toute affectation tenant compte de la modulation d'une affectation et de son OTRC. L'affectation peut être différée dans la mesure où elle respecte l'OTRC.
- Affectation non urgente : toute affectation tenant compte de la modulation d'une affectation et de son OTRC. Si l'OTRC est expiré, il faut effectuer une réévaluation. Si d'autres mesures alternatives sont disponibles (modulation selon l'évaluation de l'unité de soutien clinique [USC]), il faut les appliquer.
- Conduite urgente : mise en route immédiate en circulant avec gyrophares et au besoin, avec les sirènes.
- Conduite non urgente modulable : mise en route immédiate en circulant en mode non urgent et un passage en mode de conduite urgent en présence d'un obstacle à la circulation significatif (arrêt de la circulation, entrave routière importante, etc.) et si ce dernier fait en sorte que l'objectif d'arrivée sur les lieux dépasse l'OTRC. Le mode de conduite urgent sera utilisé le temps de franchir l'obstacle. La distance à parcourir ne doit pas être considérée comme un obstacle.
- Conduite non urgente : mise en route immédiate en circulant en mode non urgent sans sirène ni gyrophare.
- Suffixe E: signifie une priorité élevée et doit être priorisée lors de l'affectation concomitante de 2 appels ou plus du même niveau de priorité.
- P2E : inclut seulement les diagnostics suivants : STEMI (infarctus du myocarde), AVC aigu (thrombectomie), trauma majeur, urgence vasculaire (anévrisme de l'aorte abdominale et dissection aortique). L'application de P2E peut être modulable selon les besoins régionaux.
- P5 : modulation régionale possible avec affectation différée pour rendez-vous prévu ne pouvant être déplacé (ex. : coronarographie, chirurgie, etc.).
- Transferts interétablissements avec transport aérien: modulation régionale possible selon l'heure d'arrivée de l'avion.
- Objectif de temps réponse clinique (OTRC) : assignation flexible selon un objectif chronométrique optimal d'arrivée auprès d'un patient (fenêtre d'opportunité) afin d'utiliser la ressource disponible la plus efficiente pour répondre à une demande.
- ETA: estimation du temps d'arrivée.
- ETA le plus rapide modulable : estimation du temps d'arrivée le plus rapide en tenant compte des particularités opérationnelles (préparation du patient au centre hospitalier, véhicule hors zone, etc.)
- Dépassement de l'OTRC pour une affectation non urgente : lorsque l 'OTRC d'une priorité non urgente (P4-P7) est dépassé, une réévaluation de la situation et de la condition clinique de l'usager doit être effectuée à l'aide du protocole, selon les politiques en vigueur et la priorisation doit être ajustée le cas échéant.
- Dépassement de l'OTRC pour une affectation urgente : lorsqu'il est prévisible que l'OTRC d'une priorité urgente (P2-P3) sera dépassé, une ressource ambulancière devrait être assignée immédiatement, sans temporisation, en conservant le mode de conduite non urgente modulable.

CCSLL
CCSLL
CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ
LAURENTIDES LANAUDIÈRE
911

Chronométrie par municipalité

Chronométrie par municipalité pour les demandes grand public par zone ambulancière

Zone 620 - Saint-Eustache

Entreprise SPLL

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Deux-Montagnes	V		SM		42	0:10:15	0:09:32	27	605	0:12:44	0:10:32	25				553	0:27:24	0:20:30	62	1:19:04	0:50:52	36	2:27:23	1:37:18	1298	6,16	18235	18394
Saint-Eustache	V		SM	Oui / Secondaire	150	0:08:18	0:06:48	8	2354	0:12:40	0:08:36	12	594	0:17:17	0:11:00	2058	0:23:36	0:16:31	250	1:22:49	0:56:50	166	2:03:07	1:22:48	4978	70,40	45978	46434
Sainte-Marthe-sur-le-Lac	V		SM		36	0:09:36	0:09:27	25	476	0:15:13	0:11:39	35				372	0:29:12	0:20:38	43	1:30:50	1:10:04	23	2:04:32	1:23:30	950	8,63	20298	20922
				Totaux	228	0:08:32	0:07:52		3433	0:13:02	0:09:31		594	0:17:17	0:11:00	2981	0:25:00	0:17:56	355	1:23:08	0:56:34	225	2:07:09	1:23:30	7226	85	84511	85750

Zone 622 - Lachute

Entreprise SPLL

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Brownsburg-Chatham	V	PR-3	SQ		22	0:12:10	0:11:46	47	354	0:15:17	0:12:29	41				287	0:25:32	0:17:24	53	1:08:07	0:41:03	25	1:24:02	0:56:08	741	244,26	7607	7772
Gore	CT		SQ		8	0:22:19	0:21:32	111	46	0:31:09	0:23:44	114				51	0:36:05	0:33:34	6	0:52:39	0:54:41	5	4:43:49	6:26:37	116	89,39	2158	2277
Lachute	V		SQ	Oui / 0 Trauma	59	0:08:39	0:06:10	3	922	0:11:14	0:08:22	10	219	0:21:20	0:11:17	794	0:20:11	0:13:24	106	1:17:28	0:55:16	59	1:42:53	0:57:27	1940	109,90	14097	14794
Saint-André-d'Argenteuil	M	PR-1	SQ		8	0:15:34	0:15:33	80	158	0:22:21	0:17:17	79				116	0:27:42	0:22:22	24	1:54:08	1:01:17	6	2:20:06	1:21:32	312	97,85	2954	3029
Wentworth	CT		SQ		2	0:27:52	0:27:52	122	11	0:34:00	0:31:19	127				14	0:36:12	0:34:19	2	4:28:08	4:28:08				29	84,33	620	584
Wentworth-Nord	M	PR-3	SQ		7	0:25:17	0:30:46	126	65	0:35:40	0:33:51	130				47	0:46:03	0:42:56	7	1:35:07	1:27:54	3	2:27:56	1:39:29	129	153,74	1539	1582
				Totaux	106	0:12:24	0:09:31		1556	0:15:03	0:11:16		219	0:21:20	0:11:17	1309	0:23:44	0:17:59	197	1:21:12	0:51:33	98	1:50:58	1:03:02	3267	779	28975	30038

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 623 - Grenville
Entreprise CAMBI

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Grenville	VL		SQ		11	0:06:16	0:05:07	1	84	0:10:23	0:07:26	4				58	0:16:14	0:10:15	10	0:56:03	0:31:41	9	0:41:55	0:41:31	172	2,84	1812	1840
Grenville-sur-la-Rouge	M		SQ		12	0:14:59	0:08:07	16	107	0:17:10	0:12:50	45				91	0:30:48	0:19:53	15	0:51:07	0:42:39	6	1:22:31	1:25:00	231	313,30	2957	3009
Harrington	CT		SQ		8	0:31:54	0:27:45	121	41	0:37:48	0:35:18	134				27	0:43:52	0:39:31	5	1:49:22	1:46:00	3	0:47:07	0:44:17	84	233,36	874	925
				Totaux	31	0:16:15	0:08:36		233	0:18:17	0:12:32					176	0:28:00	0:18:56	30	1:02:28	0:43:48	18	0:56:19	0:53:04	487	550	5643	5774

Zone 624 - Sainte-Thérèse
Entreprise SPLL

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Blainville	V		SM		130	0:09:56	0:09:34	28	1909	0:13:52	0:11:36	33				1657	0:27:57	0:21:55	197	1:38:34	1:04:13	88	3:04:53	1:32:29	3981	54,90	62245	62643
Bois-des-Filion	V		SM		27	0:12:36	0:12:17	58	530	0:15:03	0:13:12	54				487	0:29:40	0:22:26	57	1:38:51	1:20:54	35	2:04:16	1:11:50	1136	4,45	10368	10480
Boisbriand	V	PR-3	SM		64	0:07:39	0:07:03	11	915	0:11:01	0:08:52	14				807	0:22:12	0:16:53	76	1:32:28	1:05:37	32	1:48:56	1:21:48	1894	27,83	27853	28122
Lorraine	V		SM		14	0:10:09	0:10:20	35	139	0:16:30	0:12:41	42				146	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	2:36:41	325	5,89	9658	9715
Rosemère	V	PR-3	SM		21	0:11:12	0:09:41	29	406	0:16:19	0:11:44	36				404	0:27:29	0:20:33	32	1:41:04	1:05:44	33	4:35:41	1:21:10	896	10,71	14516	14535
Sainte-Thérèse	V		SM		114	0:10:38	0:08:58	21	1590	0:13:07	0:10:30	24				1557	0:26:32	0:20:16	164	1:27:59	1:03:04	78	1:47:32	1:16:07	3503	9,35	26561	26702
				Totaux	370	0:10:01	0:09:16		5489	0:13:32	0:11:14					5056	0:26:40	0:20:34	541	1:34:25	1:04:27	277	2:37:43	1:20:47	11735	113	151201	152197

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 625 - Terrebonne
Entreprise SPLL

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Mascouche	V		SM		127	0:09:12	0:08:17	17	2017	0:12:16	0:09:37	17				1595	0:23:25	0:18:00	259	1:07:33	0:50:08	132	1:22:25	0:57:34	4130	106,86	51677	53009
Terrebonne	V		SM	Oui / Secondaire	291	0:11:50	0:09:41	31	4370	0:13:35	0:11:38	34	584	0:15:52	0:12:03	3663	0:25:26	0:19:48	622	1:10:58	0:54:23	296	1:43:49	1:05:55	9242	154,11	120893	122098
				Totaux	418	0:11:02	0:09:10		6385	0:13:10	0:10:54		584	0:15:52	0:12:03	5255	0:24:49	0:19:23	880	1:10:01	0:52:53	428	1:37:13	1:03:57	13372	261	172570	175107

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 626 - Saint-Jérôme

Entreprise SPLL

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre-Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Mille-Isles	M		SQ		2	0:16:21	0:16:21	88	59	0:23:56	0:22:12	109				36	0:37:09	0:33:44	5	1:27:15	1:24:13	1	1:18:32	1:18:32	103	58,31	1722	1787
Prévost	V		SQ		35	0:11:22	0:10:33	40	377	0:15:48	0:14:02	58				298	0:27:10	0:21:45	39	1:27:31	0:55:34	16	1:52:01	1:15:15	765	34,13	13895	14060
Saint-Colomban	V		SM		27	0:17:47	0:16:37	90	408	0:19:01	0:17:31	84				255	0:31:37	0:26:41	16	1:46:41	1:22:50	18	1:54:45	1:16:01	724	92,27	18143	18443
Saint-Hippolyte	M	PR-2	SQ		20	0:19:10	0:17:04	92	319	0:21:27	0:19:24	95				214	0:37:26	0:30:20	21	1:40:18	1:08:29	17	1:29:42	1:10:05	591	120,20	10972	11488
Saint-Jérôme	V		SM	Oui / Secondaire	366	0:09:23	0:07:08	12	4994	0:11:34	0:08:55	15	565	0:14:06	0:09:10	4109	0:24:40	0:17:34	496	1:18:40	0:55:37	251	2:14:38	1:08:45	10216	90,94	81253	82061
Sainte-Anne-des-Lacs	P		SQ		7	0:13:27	0:13:53	75	80	0:19:38	0:17:21	81				65	0:29:03	0:26:46	8	1:58:30	1:26:58	6	1:45:33	1:57:29	166	24,23	3894	3974
Sainte-Sophie	M		SQ		43	0:14:24	0:13:17	68	635	0:17:54	0:15:43	69				472	0:33:09	0:27:05	45	1:35:13	1:16:33	22	2:36:18	1:58:32	1217	110,58	18491	18912
				Totaux	500	0:10:53	0:08:15		6871	0:13:29	0:10:49		565	0:14:06	0:09:10	5443	0:26:29	0:20:29	629	1:22:28	0:59:00	331	2:10:54	1:13:10	13782	531	148370	150725

Zone 627 - Mirabel

Entreprise SPLL

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre-Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Mirabel	V		SM		90	0:13:21	0:11:28	46	2066	0:14:43	0:13:13	55				1469	0:26:49	0:22:16	127	1:17:58	0:56:07	89	1:50:22	1:22:56	3841	483,88	61935	64032
Sainte-Anne-des-Plaines	V		SM		39	0:14:21	0:14:29	77	646	0:18:31	0:17:03	77				450	0:33:02	0:27:23	50	1:36:21	1:01:08	21	2:01:36	1:14:32	1206	93,98	15664	15905
				Totaux	129	0:13:39	0:12:50		2710	0:15:37	0:14:20					1916	0:28:16	0:23:39	177	1:23:10	0:58:47	110	1:52:31	1:20:25	5047	578	77599	79937

Zone 628 - Sainte-Adèle

Entreprise CAMBI

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre-Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Estérel	V	PR-3	SQ		1	0:18:01	0:18:01	97	16	0:26:41	0:20:12	102				14	0:35:41	0:27:08	1	1:06:07	1:06:07	1	3:26:48	3:26:48	33	12,81	215	232
Morin-Heights	M	PR-3	SQ		11	0:18:43	0:17:07	93	170	0:19:01	0:17:22	82				160	0:31:53	0:26:38	19	1:14:19	1:05:14	9	1:22:13	0:36:56	369	56,30	4759	4906
Piedmont	M	PR-2	SQ		13	0:10:43	0:10:39	41	140	0:12:39	0:11:01	29				196	0:22:10	0:17:49	13	1:44:07	1:43:13	8	1:33:03	1:01:09	370	24,26	3456	3475
Saint-Sauveur	V	PR-2	SQ		43	0:16:07	0:11:23	45	588	0:14:59	0:12:54	49				629	0:26:21	0:20:50	68	1:37:03	1:12:47	36	2:00:52	1:10:36	1364	47,27	11446	11597
Sainte-Adèle	V		SQ		46	0:10:01	0:08:21	19	842	0:13:29	0:09:43	19				761	0:22:07	0:16:21	85	1:18:37	0:56:08	69	1:25:44	0:46:09	1803	119,25	14414	14856
Sainte-Marguerite-du-Lac-Masson	V	PR-3	SQ		10	0:19:49	0:18:01	98	152	0:22:35	0:21:36	108				108	0:32:48	0:29:07	15	1:16:58	0:40:04	6	1:26:21	1:23:01	291	91,62	3412	3545
				Totaux	123	0:13:49	0:11:23		1907	0:15:13	0:12:42					1867	0:25:07	0:20:35	201	1:25:55	0:59:33	129	1:36:43	0:55:55	4230	352	37702	38611

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 629 - Sainte-Agathe-des-Monts

Entreprise Amb. Thibault

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Méd	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Méd	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Méd	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Méd	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Méd	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Doncaster	R		SQ																						0	76,44	0	0
Ivry-sur-le-Lac	M		SQ		1	0:12:39	0:12:39	63	17	0:15:07	0:14:25	63				9	0:20:40	0:21:16	2	0:50:36	0:50:36	1	1:51:31	1:51:31	30	29,33	361	366
Lantier	M		SQ		3	0:12:19	0:12:10	54	48	0:19:55	0:16:58	76				38	0:24:08	0:21:42	4	2:04:59	2:08:45	2	2:53:32	2:53:32	95	47,89	954	970
Saint-Adolphe-d'Howard	M		SQ		11	0:19:06	0:17:37	95	161	0:23:05	0:20:36	105				123	0:35:15	0:28:41	17	1:13:17	1:01:43	8	2:05:09	1:32:05	320	135,80	3820	3880
Sainte-Agathe-des-Monts	V		SQ	Oui / Primaire	52	0:08:51	0:06:32	5	848	0:12:57	0:08:27	11	361	0:17:04	0:10:28	685	0:17:37	0:11:18	116	0:54:03	0:40:00	55	1:26:17	0:56:35	1756	129,84	11327	11537
Sainte-Lucie-des-Laurentides	M		SQ		6	0:15:51	0:16:04	87	55	0:21:08	0:19:09	93				47	0:28:43	0:27:15	3	0:42:04	0:36:48	4	1:49:27	2:00:05	115	107,65	1442	1475
Val-David	VL		SQ		13	0:11:13	0:09:28	26	184	0:12:40	0:10:46	26				195	0:20:24	0:14:57	13	0:35:22	0:23:59	7	1:22:32	0:58:55	412	42,49	5587	5653
Val-des-Lacs	M	PR-3	SQ		3	0:19:22	0:20:26	110	36	0:28:18	0:24:37	117				17	0:36:01	0:29:47	4	0:51:19	0:52:06				60	126,60	770	745
Val-Morin	M		SQ		9	0:14:04	0:10:05	33	120	0:14:38	0:12:53	48				102	0:24:19	0:17:52	12	0:42:51	0:32:18	6	1:20:43	1:17:12	249	38,59	3092	3127
				Totaux	98	0:11:41	0:09:24		1469	0:15:06	0:11:05		361	0:17:04	0:10:28	1215	0:21:19	0:16:14	171	0:55:06	0:42:17	83	1:32:50	1:07:24	3037	735	27353	27753

Zone 630 - Mont-Tremblant

Entreprise ParaXion

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Méd	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Méd	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Méd	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Méd	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Méd	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Amherst	CT	PR-3	SQ		7	0:27:08	0:28:53	123	83	0:30:17	0:28:10	125				49	0:35:12	0:33:12	6	1:00:24	1:02:37	5	1:36:53	1:21:51	150	227,78	1563	1633
Arundel	CT	PR-3	SQ		3	0:21:09	0:19:50	107	26	0:21:53	0:19:27	96				21	0:28:43	0:25:49	2	1:58:09	1:58:09	1	0:44:45	0:44:45	53	63,67	555	563
Barkmere	V	PR-2	SQ						2	0:34:08	0:34:08	132				4	0:29:38	0:27:16							6	18,32	57	59
Brébeuf	P	PR-2	SQ		3	0:11:15	0:09:56	32	44	0:16:36	0:13:48	56				32	0:21:38	0:20:44	4	1:28:00	0:58:47	4	0:52:34	0:50:59	87	35,72	1035	1041
Huberdeau	M	PR-2	SQ		9	0:18:15	0:18:48	103	62	0:24:23	0:22:42	112				40	0:31:08	0:27:11	7	0:51:43	0:35:13	2	1:39:26	1:39:26	120	57,28	897	901
La Conception	M	PR-2	SQ		5	0:11:02	0:10:31	38	73	0:14:37	0:12:55	50				41	0:25:09	0:19:44	1	0:41:53	0:41:53	3	2:00:26	2:20:59	123	126,85	1449	1524
Lac-des-Seize-Îles	M		SQ		1	0:36:08	0:36:08	128	9	0:34:09	0:32:38	128				11	0:48:34	0:43:35	1	2:24:47	2:24:47				22	9,00	150	159
Lac-Supérieur	M		SQ		6	0:26:49	0:19:10	105	64	0:22:06	0:19:41	98				47	0:29:28	0:27:15	7	0:54:08	0:38:45	3	0:33:59	0:31:31	127	367,64	1958	1953
Lac-Tremblant-Nord	M	PR-2	SQ													6	0:36:27	0:34:32							6	20,62	52	60
Mont-Blanc	M		SQ		14	0:13:20	0:12:27	61	165	0:13:34	0:12:04	39				146	0:20:43	0:17:27	15	1:11:17	0:51:38	8	0:31:02	0:30:07	348	120,54	3800	3900
Mont-Tremblant	V	PR-2	SQ		65	0:12:35	0:10:20	36	883	0:13:14	0:10:50	28	2	0:01:42	0:01:42	882	0:20:09	0:15:56	100	0:53:55	0:39:10	52	1:29:28	1:06:48	1982	233,47	10825	11121
Montcalm	M	PR-2	SQ		2	1:03:02	1:03:02	130	40	0:28:05	0:26:30	122				42	0:35:28	0:33:45	7	1:01:39	1:08:15	3	2:40:26	2:33:02	94	118,26	654	642
				Totaux	115	0:15:57	0:12:12		1450	0:16:00	0:12:49		2	0:01:42	0:01:42	1320	0:22:35	0:19:32	149	0:58:34	0:41:53	81	1:23:45	0:59:42	3118	1399	22995	23556

Zone 631 - Saint-Donat

Entreprise CAMBI

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Méd	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Méd	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Méd	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Méd	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Méd	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Lac-des-Dix-Milles	NO		SQ													1	0:29:43	0:29:43							1	223,95	0	0
Notre-Dame-de-la-Merci	M	PR-2	SQ		8	0:12:34	0:12:38	62	73	0:22:33	0:20:07	100				46	0:32:07	0:26:48	9	2:15:05	1:50:11	2	1:05:00	1:05:00	138	249,30	1014	1057
Saint-Donat	M		SQ	CLSC-SU	22	0:18:00	0:12:04	53	332	0:15:48	0:11:27	32	39	0:12:51	0:08:32	259	0:22:29	0:15:39	49	0:53:44	0:36:21	15	0:40:50	0:37:04	677	351,25	4332	4469
				Totaux	30	0:16:33	0:12:32		405	0:17:13	0:13:23		39	0:12:51	0:08:32	306	0:24:06	0:19:07	58	1:06:21	0:38:53	17	0:43:41	0:40:37	816	825	5346	5526

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 632 - Labelle

Entreprise Amb. Laurentides

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
La Macaza	M		SQ		5	0:18:58	0:15:31	79	52	0:17:02	0:12:52	46				40	0:21:06	0:16:52	3	1:00:07	0:48:30	6	0:59:54	0:40:54	106	159,55	1140	1153
La Minerve	M	PR-3	SQ		4	0:30:20	0:26:16	120	66	0:30:38	0:27:05	123				51	0:34:47	0:32:53	6	1:07:36	0:59:21	7	1:25:18	1:08:59	134	276,14	1337	1335
Labelle	M		SQ		8	0:13:05	0:11:46	48	134	0:12:33	0:08:49	13				104	0:17:52	0:19:18	22	1:00:43	0:36:19	14	1:03:41	0:51:06	282	197,20	2498	2537
				Totaux	17	0:18:52	0:15:52		252	0:18:13	0:14:14					195	0:22:57	0:22:30	31	1:02:00	0:47:10	27	1:08:27	0:47:36	522	633	4975	5025

Zone 633 - Saint-Lin-Laurentides

Entreprise SPLL

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Saint-Calixte	M	PR-2	SQ		34	0:21:58	0:22:00	113	375	0:27:58	0:24:05	116				252	0:39:29	0:33:47	34	2:33:37	2:20:37	11	2:51:31	1:58:04	706	142,69	6927	7162
Saint-Esprit	M	PR-2	SQ		13	0:13:38	0:12:12	56	157	0:15:26	0:13:54	57				78	0:26:52	0:22:03	17	1:41:22	1:08:34	5	1:17:10	0:56:23	270	54,62	2088	2262
Saint-Lin-Laurentides	V	PR-1	SQ		62	0:14:32	0:12:46	65	1066	0:17:16	0:15:15	67				690	0:29:53	0:24:46	87	1:32:58	0:58:05	74	2:19:25	1:09:45	1979	117,91	24553	25452
Saint-Roch-de-l'Achigan	M	PR-2	SQ		13	0:16:34	0:15:48	81	243	0:21:32	0:17:38	85				207	0:29:20	0:24:43	24	1:31:56	0:59:27	7	4:04:28	5:03:39	494	79,22	5625	5725
Saint-Roch-Ouest	M	PR-1	SQ		3	0:23:22	0:21:57	112	12	0:13:45	0:14:02	61				9	0:24:10	0:16:27				1	0:42:59	0:42:59	25	19,90	289	319
				Totaux	125	0:16:53	0:15:22		1853	0:19:49	0:17:23					1235	0:31:32	0:26:20	162	1:46:26	1:16:19	98	2:26:22	1:28:12	3474	414	39482	40920

Zone 634 - Repentigny

Entreprise HRH

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Charlemagne	V		SM		13	0:07:33	0:07:00	10	251	0:11:54	0:09:41	18				206	0:21:50	0:15:35	42	1:12:02	0:47:58	15	1:09:57	0:53:44	527	2,09	6253	6357
L'Assomption	V		SM		55	0:12:33	0:11:14	44	947	0:14:52	0:12:58	51				704	0:27:14	0:21:56	147	1:03:18	0:45:59	51	1:17:01	0:47:23	1904	98,62	23795	24202
L'Épiphanie	V		SQ		25	0:15:05	0:14:07	76	399	0:18:35	0:16:15	74				360	0:29:23	0:23:16	59	1:07:59	0:55:43	21	0:51:35	0:46:48	864	57,44	9054	9132
Lavaltrie	V	PR-2	SQ		30	0:16:00	0:15:53	83	544	0:20:42	0:18:28	89				486	0:35:01	0:29:15	98	1:18:25	1:07:21	45	1:53:54	1:06:49	1203	68,56	14944	15578
Repentigny	V		SM		230	0:09:26	0:08:28	20	3305	0:12:08	0:09:44	20	1	0:10:40	0:10:40	3122	0:24:00	0:17:35	672	1:01:05	0:44:55	280	1:16:12	0:49:54	7609	60,89	87391	88088
Saint-Sulpice	P		SM		11	0:14:15	0:12:23	59	139	0:15:32	0:13:09	53				93	0:26:49	0:25:22	21	1:16:39	0:57:52	6	1:00:04	0:37:12	270	36,03	3402	3413
				Totaux	364	0:10:55	0:09:24		5582	0:13:58	0:11:17		1	0:10:40	0:10:40	4969	0:25:53	0:20:05	1039	1:04:11	0:47:47	418	1:18:40	0:50:38	12377	324	144839	146770

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 635 - Berthierville

Entreprise Dessercom

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Berthierville	V	PR-2	SQ		20	0:08:15	0:05:35	2	430	0:13:12	0:06:47	1				319	0:19:14	0:09:23	80	0:55:59	0:34:57	27	0:53:35	0:34:00	876	6,85	4341	4330
La Visitation-de-l'Île-Dupas	M	PR-2	SQ		1	0:11:50	0:11:50	50	19	0:15:34	0:10:29	23				16	0:45:08	0:13:16	2	0:21:09	0:21:09	2	2:03:14	2:03:14	40	27,91	661	678
Lanoraie	M	PR-2	SQ		15	0:15:34	0:13:49	73	195	0:19:49	0:17:24	83				162	0:27:57	0:24:21	29	1:02:35	0:46:05	12	1:11:34	0:36:03	413	102,88	5338	5458
Saint-Barthélemy	P	PR-2	SQ		7	0:22:21	0:23:48	115	76	0:27:16	0:19:30	97				59	0:31:25	0:25:26	15	1:27:21	1:01:19	10	1:31:33	1:21:41	167	105,39	2145	2146
Saint-Cuthbert	M	PR-2	SQ		11	0:21:52	0:13:46	71	81	0:20:25	0:15:12	66				56	0:29:31	0:20:37	14	0:59:16	0:41:46	1	0:23:25	0:23:25	163	130,75	1872	1929
Saint-Ignace-de-Loyola	M	PR-2	SQ		4	0:12:06	0:11:49	49	89	0:18:40	0:11:49	37				65	0:23:09	0:16:20	12	0:55:32	0:55:43	4	1:24:54	1:23:52	174	31,90	2159	2204
Saint-Norbert	P	PR-2	SQ		1	0:12:53	0:12:53	66	83	0:18:47	0:16:14	73				51	0:24:33	0:21:45	2	3:19:50	3:19:50				137	74,35	1087	1125
Sainte-Geneviève-de-Berthier	M	PR-2	SQ		6	0:11:03	0:09:41	30	86	0:13:13	0:09:11	16				32	0:16:24	0:12:09	10	0:41:32	0:36:26	7	1:31:56	0:53:07	141	67,57	2343	2369
				Totaux	65	0:14:23	0:11:32		1057	0:16:54	0:13:41					759	0:23:56	0:18:58	164	1:00:43	0:42:54	63	1:11:01	0:39:13	2111	548	19946	20239

Zone 636 - Joliette

Entreprise HRH

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	Arr.	TR Moy	TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Crabtree	M	PR-1	SQ		15	0:15:16	0:13:23	69	196	0:18:52	0:14:02	60				173	0:32:58	0:22:38	40	1:36:02	1:14:06	12	2:48:01	2:24:15	436	25,17	4193	4267
Joliette	V	PR-1	SQ		135	0:07:41	0:06:38	6	1888	0:10:32	0:07:50	7				1742	0:20:42	0:12:46	328	1:06:33	0:46:33	123	1:35:15	1:07:36	4216	23,20	21924	22098
Notre-Dame-de-Lourdes	M	PR-1	SQ		10	0:12:01	0:10:20	37	132	0:15:32	0:12:44	44				66	0:27:40	0:24:01	12	0:49:43	0:39:15	7	2:21:39	2:12:26	227	35,58	3018	3080
Notre-Dame-des-Prairies	V	PR-1	SQ		12	0:08:57	0:07:28	13	439	0:10:02	0:08:07	8				354	0:20:35	0:13:28	54	1:01:00	0:45:20	24	1:50:42	1:05:42	883	17,98	9618	9632
Saint-Alexis	M	PR-2	SQ		1	0:31:24	0:31:24	127	67	0:17:38	0:16:12	72				40	0:31:00	0:27:38	8	2:22:04	2:07:04	1	3:32:56	3:32:56	117	43,12	1398	1453
Saint-Ambroise-de-Kildare	M	PR-1	SQ		20	0:11:49	0:10:42	42	286	0:15:17	0:12:59	52	1	0:07:07	0:07:07	217	0:24:15	0:19:09	33	1:26:48	1:10:16	18	2:14:58	1:04:24	574	67,74	4174	4329
Saint-Charles-Borromée	V	PR-1	SQ	Oui / Secondaire	82	0:07:36	0:06:15	4	1438	0:10:45	0:07:30	5	430	0:13:22	0:09:05	1357	0:20:55	0:13:00	272	1:06:41	0:48:26	110	1:37:36	0:58:09	3259	18,21	15012	15437
Saint-Jacques	M	PR-2	SQ		10	0:15:18	0:15:52	82	247	0:18:51	0:17:19	80				168	0:30:47	0:24:51	26	1:28:30	0:55:20	11	2:51:35	2:15:24	462	67,05	4419	4560
Saint-Liguori	M	PR-1	SQ		2	0:09:11	0:09:11	22	61	0:17:33	0:15:39	68				46	0:23:27	0:21:35	9	1:59:01	1:18:37	4	1:49:06	1:07:54	122	50,86	2084	2158
Saint-Paul	M	PR-1	SQ		14	0:11:10	0:10:19	34	213	0:14:50	0:12:43	43				119	0:27:42	0:21:04	23	2:08:10	1:10:14	21	1:05:41	0:30:32	390	49,03	6628	6749
Saint-Pierre	VL	PR-1	SQ						8	0:11:48	0:10:49	27				4	1:17:05	0:15:41							12	9,84	298	295
Saint-Thomas	M	PR-1	SQ		9	0:12:48	0:10:32	39	133	0:14:18	0:11:50	38				89	0:24:16	0:18:10	13	1:35:13	0:57:40	12	1:48:25	1:15:49	256	94,58	3569	3621
Sainte-Élisabeth	M	PR-2	SQ		3	0:14:42	0:15:57	85	71	0:17:33	0:15:56	70				35	0:31:06	0:23:50	6	0:57:39	0:24:12	5	1:55:28	2:03:43	120	82,76	1459	1477
Sainte-Marcelline-de-Kildare	M		SQ		4	0:15:42	0:12:10	55	68	0:23:47	0:20:18	104				29	0:31:07	0:27:41	2	5:03:22	5:03:22	5	2:45:29	1:48:47	108	34,61	1813	1805
Sainte-Marie-Salomé	M	PR-1	SQ		1	0:25:49	0:25:49	118	29	0:19:51	0:18:29	90				27	0:28:12	0:26:22	6	1:46:38	1:01:30	1	0:55:26	0:55:26	64	33,51	1209	1242
Sainte-Mélanie	M	PR-1	SQ		6	0:16:51	0:18:37	101	130	0:21:29	0:16:51	75				74	0:29:56	0:26:35	23	1:40:17	1:21:43	1	1:35:05	1:35:05	234	76,71	3255	3287
				Totaux	324	0:09:27	0:07:46		5400	0:12:36	0:09:28		432	0:13:20	0:08:59	4538	0:22:38	0:16:10	854	1:13:56	0:52:36	355	1:45:07	1:08:49	11480	730	84071	85490

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 637 - Rawdon

Entreprise Dessercom

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Chertsey	M		SQ	CLSC-SU	22	0:20:41	0:20:15	108	320	0:26:58	0:23:52	115	2	0:23:54	0:23:54	188	0:41:28	0:29:51	33	1:45:14	1:01:42	16	1:00:22	0:45:10	579	285,85	4985	5035
Entrelacs	M	PR-3	SQ		2	0:29:26	0:29:26	124	35	0:28:03	0:27:35	124				23	0:34:18	0:33:32	7	1:20:21	1:16:20	2	3:20:55	3:20:55	69	47,76	1003	1022
Rawdon	M		SQ		67	0:11:04	0:07:40	15	939	0:14:44	0:09:58	22				711	0:26:24	0:15:26	143	1:14:48	0:49:26	64	2:11:49	1:19:35	1924	186,18	12164	12393
Saint-Alphonse-Rodriguez	M		SQ		10	0:19:25	0:18:32	100	148	0:22:43	0:21:17	107				132	0:37:59	0:27:37	21	1:12:31	1:03:38	13	2:43:25	1:20:19	324	98,97	3397	3451
Sainte-Julienne	M	PR-2	SQ		45	0:13:27	0:12:16	57	561	0:17:20	0:15:09	65				376	0:29:11	0:22:39	46	1:22:11	1:17:08	29	1:22:21	0:42:44	1057	99,19	11603	11932
				Totaux	146	0:14:04	0:12:28		2002	0:18:14	0:15:28		2	0:23:54	0:23:54	1429	0:30:18	0:22:29	250	1:20:09	0:55:22	124	1:55:28	1:08:54	3953	718	33152	33833

Zone 638 - Saint-Gabriel

Entreprise Amb. Saint-Gabriel

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Mandeville	M	PR-2	SQ		8	0:21:51	0:17:29	94	124	0:26:59	0:20:09	101				70	0:31:28	0:22:10	10	1:06:01	1:00:23	6	0:38:22	0:28:21	218	316,18	2349	2400
Saint-Cléophas-de-Brandon	M	PR-2	SQ		1	0:23:41	0:23:41	114	16	0:17:46	0:18:08	88				6	0:23:18	0:17:10							23	15,31	239	249
Saint-Damien	P	PR-2	SQ		9	0:15:28	0:13:49	74	98	0:25:32	0:18:34	91				89	0:35:33	0:24:22	18	1:21:59	0:53:57	7	1:02:54	0:39:13	221	253,69	2225	2238
Saint-Didace	P	PR-2	SQ		1	0:25:10	0:25:10	116	25	0:33:28	0:20:12	103				17	0:38:51	0:26:58	5	2:45:03	0:25:30	3	1:05:04	0:22:58	51	100,01	701	725
Saint-Gabriel	V	PR-2	SQ		17	0:12:13	0:06:54	9	280	0:16:02	0:08:12	9				211	0:25:07	0:21:06	39	1:04:34	0:28:33	15	1:16:35	0:41:18	562	2,84	2740	2767
Saint-Gabriel-de-Brandon	M	PR-2	SQ		16	0:14:13	0:16:02	86	176	0:17:42	0:14:21	62				124	0:20:41	0:14:45	22	1:16:26	0:45:01	9	1:03:09	0:35:18	347	99,79	2721	2766
				Totaux	52	0:15:21	0:15:26		719	0:20:16	0:15:16					516	0:27:06	0:20:23	94	1:16:11	0:43:27	40	1:04:34	0:36:36	1422	788	10975	11145

Zone 639 - Saint-Jean-de-Matha

Entreprise HRH

Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	P0 Arr.	P0 TR Moy	P0 TR Med	P0 Rg TR Médian	P1 Arr.	P1 TR Moy	P1 TR Med	P1 Rg TR Médian	P2 Arr.	P2 TR Moy	P2 TR Med	P3 Arr.	P3 TR Moy	P3 TR Med	P4 Arr.	P4 TR Moy	P4 TR Med	P7 Arr.	P7 TR Moy	P7 TR Med	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Saint-Côme	M	PR-3	SQ		14	0:27:07	0:25:53	119	181	0:32:28	0:30:04	126				151	0:45:17	0:37:09	22	1:41:54	1:19:55	9	1:55:31	1:50:00	377	164,13	2517	2600
Saint-Félix-de-Valois	M	PR-2	SQ		18	0:11:25	0:10:57	43	414	0:14:36	0:14:02	59				298	0:26:21	0:21:11	47	0:55:44	0:32:10	18	1:17:53	0:56:00	795	88,93	6991	7034
Saint-Jean-de-Matha	M	PR-2	SQ		15	0:15:24	0:16:40	91	326	0:18:45	0:17:41	86				237	0:26:26	0:19:50	46	1:17:28	0:37:25	22	1:20:20	0:45:57	646	108,71	4731	4811
Sainte-Béatrix	M	PR-2	SQ		11	0:19:59	0:18:07	99	97	0:21:00	0:18:59	92				76	0:29:36	0:27:17	14	1:14:03	1:03:48	3	1:41:17	0:53:34	201	80,85	2318	2363
Sainte-Émélie-de-l'Énergie	M	PR-2	SQ		3	0:17:16	0:15:55	84	138	0:23:32	0:22:22	111				94	0:32:21	0:30:34	14	1:53:53	1:34:58	9	1:33:50	0:27:19	258	150,07	1754	1771
				Totaux	61	0:17:50	0:16:15		1155	0:20:11	0:17:45					854	0:30:38	0:26:09	143	1:17:19	0:54:24	61	1:27:49	0:54:30	2277	593	18311	18579

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 640 - Saint-Michel-des-Saints

Entreprise ParaXion

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Baie-Atibenne	NO		SQ																						0	532,39	0	0
Baie-de-la-Bouteille	NO		SQ						5	0:44:00	0:35:00	133													5	1937,85		5
Baie-Obaoca	NO		SQ																						0	1260,59	0	0
Lac-Cabasta	NO		SQ																						0	5,33	0	0
Lac-Devenyns	NO		SQ																						0	103,45	0	0
Lac-du-Taureau	NO		SQ																						0	4,76	0	0
Lac-Legendre	NO		SQ																						0	705,66	0	0
Lac-Matawin	NO		SQ																						0	747,51		10
Lac-Minaki	NO		SQ																						0	77,83	0	0
Lac-Santé	NO		SQ																						0	16,14	0	0
Manawan	R	PR-Élargie	SQ	Centre de santé	17	0:14:46	0:12:26	60	236	0:19:00	0:11:13	30	1	0:01:49	0:01:49	199	0:23:21	0:13:27	71	0:40:36	0:16:26	36	0:25:16	0:10:05	559	7,57	2229	2229
Saint-Guillaume-Nord	NO		SQ		1	1:03:57	1:03:57	131	5	0:35:56	0:24:51	118				2	0:23:55	0:23:55							8	754,57	91	96
Saint-Michel-des-Saints	M	PR-1	SQ	CLSC-SU	16	0:16:41	0:09:13	23	209	0:17:00	0:12:53	47	46	0:10:35	0:06:10	162	0:21:46	0:13:44	40	0:56:31	0:32:43	361	0:21:41	0:18:45	788	495,77	2482	2560
Saint-Zénon	M		SQ		11	0:22:25	0:20:25	109	59	0:27:24	0:23:40	113				64	0:32:25	0:26:16	13	0:54:20	0:32:34	6	0:38:34	0:34:01	153	458,96	1197	1253
				Totaux	45	0:18:25	0:15:37		514	0:19:34	0:12:59		47	0:10:23	0:06:06	427	0:24:07	0:15:51	124	0:47:11	0:21:28	405	0:22:16	0:18:41	1513	7108	5999	6153

Zone 641 - Rivière-Rouge

Entreprise Amb. Laurentides

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Baie-des-Chaloupes	NO		SQ																						0	885,64	0	0
L'Ascension	M		SQ		6	0:20:07	0:18:47	102	46	0:32:26	0:25:46	120				28	0:38:20	0:28:02	2	1:02:53	1:02:53	2	0:58:51	0:58:51	84	336,49	892	906
Lac-de-la-Maison-de-Pierre	NO		SQ																						0	459,31	0	0
Lac-Ernest	NO		SQ						1	0:52:42	0:52:42	136													1	338,52	0	0
Lac-Saguay	VL		SQ		2	0:12:56	0:12:56	67	39	0:20:25	0:19:13	94				25	0:23:59	0:24:41	2	0:42:29	0:42:29	6	2:12:36	1:48:41	74	174,17	478	476
Nominingue	M	PR-3	SQ		5	0:14:23	0:11:58	52	139	0:19:22	0:17:13	78				76	0:23:55	0:22:49	15	0:52:55	0:56:33	6	0:45:36	0:42:32	241	302,96	2203	2185
Rivière-Rouge	V		SQ	Oui / 0 Trauma	27	0:09:00	0:07:28	14	349	0:11:28	0:07:09	2	127	0:16:26	0:09:37	290	0:17:35	0:11:08	83	0:46:39	0:40:20	33	0:48:52	0:41:12	782	451,02	4623	4665
				Totaux	40	0:11:32	0:10:40		573	0:15:40	0:12:15		127	0:16:26	0:09:37	419	0:20:30	0:16:53	102	0:47:48	0:43:05	47	0:59:34	0:43:53	1182	2948	8196	8232

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 642 - Ferme-Neuve

Entreprise Amb. Bouchard

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Chute-Saint-Philippe	M		SQ		3	0:19:16	0:16:34	89	31	0:26:08	0:25:06	119				17	0:31:07	0:30:23	2	0:49:11	0:49:11	5	1:21:17	1:03:16	58	292,39	977	1018
Ferme-Neuve	M	PR-1	SQ		14	0:16:32	0:12:43	64	174	0:14:28	0:07:41	6				134	0:16:32	0:13:44	28	0:31:11	0:23:03	20	1:19:36	0:49:46	370	779,81	2747	2792
Lac-Akonapwehikan	NO		SQ																						0	8,67	0	0
Lac-Bazinet	NO		SQ						1	1:38:59	1:38:59	138													1	1543,73	0	0
Lac-de-la-Bidière	NO		SQ																						0	1535,69	0	0
Lac-de-la-Pomme	NO		SQ																						0	52,52	0	0
Lac-Douaire	NO		SQ		1	1:27:24	1:27:24	132	7	0:46:45	0:49:20	135													8	1959,57		5
Lac-Marguerite	NO		SQ																						0	804,02	0	0
Lac-Oscar	NO		SQ						2	1:06:59	1:06:59	137													2	1661,94	0	0
Lac-Saint-Paul	M		SQ		2	0:18:52	0:18:52	104	36	0:24:01	0:22:20	110				9	0:37:38	0:30:19	3	1:05:54	0:47:07	1	0:43:49	0:43:49	51	173,06	517	543
Lac-Wagwabika	NO		SQ																						0	5,53	0	0
Mont-Saint-Michel	M		SQ		1	0:13:43	0:13:43	70	39	0:21:14	0:17:57	87				11	0:24:05	0:21:02	2	0:27:36	0:27:36				53	137,94	609	615
Sainte-Anne-du-Lac	M		SQ		4	0:28:25	0:25:14	117	44	0:30:01	0:26:19	121				14	0:43:09	0:31:08	3	1:19:56	0:45:43	1	0:45:21	0:45:21	66	321,39	562	572
				Totaux	25	0:21:40	0:15:47		332	0:20:23	0:15:57					185	0:21:22	0:18:59	38	0:38:32	0:30:01	27	1:17:19	0:48:25	609	9276	5412	5545

Zone 643 - Mont-Laurier

Entreprise Amb. Bouchard

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Kiamika	M		SQ		1	0:19:36	0:19:36	106	25	0:21:42	0:19:46	99				19	0:27:17	0:27:29	4	1:33:07	1:27:50	3	2:02:58	0:46:40	52	336,91	823	822
Lac-des-Écorces	M		SQ		11	0:14:23	0:13:49	72	114	0:14:35	0:14:28	64				83	0:21:57	0:20:47	10	0:38:46	0:35:48	9	1:09:06	0:49:31	227	144,62	2912	3025
Lac-du-Cerf	M		SQ		4	0:29:52	0:30:37	125	20	0:48:24	0:33:59	131				11	0:41:54	0:39:55	3	1:08:56	1:08:33	2	1:12:36	1:12:36	40	70,38	532	550
Mont-Laurier	V		SQ	Oui / Secondaire	55	0:08:42	0:06:38	7	865	0:09:14	0:07:14	3	196	0:18:05	0:13:36	676	0:15:19	0:10:30	111	0:33:02	0:28:15	85	1:05:36	0:40:19	1792	587,81	14409	14562
Saint-Aimé-du-Lac-des-Îles	M		SQ		2	0:17:57	0:17:57	96	20	0:21:15	0:21:00	106				16	0:31:57	0:23:36	8	0:47:05	0:43:12	6	1:27:03	1:15:04	52	161,58	809	835
				Totaux	74	0:11:08	0:07:54		1067	0:11:46	0:07:59		196	0:18:05	0:13:36	805	0:16:58	0:12:01	136	0:36:51	0:30:08	105	1:08:54	0:45:07	2163	1301	19485	19794

Source: Requête 83 SYM Menu

Zone 650 et 651 - Kanestake / Oka

Entreprises FNP/PPN et SPLL

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Kanesatake	EI		SQ																						0	11,63		1783
Oka	M		SQ		22	0:10:18	0:09:27	24	313	0:12:36	0:09:47	21				200	0:21:28	0:15:56	30	1:04:05	0:48:42	27	1:10:37	0:42:39	592	57,41	5966	6123
Pointe-Calumet	M		SM		31	0:12:35	0:11:51	51	245	0:13:03	0:12:18	40				174	0:22:18	0:17:40	18	0:46:12	0:43:51	11	0:45:32	0:35:24	479	4,55	6444	6377
Saint-Joseph-du-Lac	M		SM		14	0:09:02	0:08:20	18	176	0:12:47	0:11:16	31				147	0:22:21	0:18:10	18	0:54:47	0:37:49	9	1:31:19	0:57:36	364	41,39	7232	7338
Saint-Placide	M	PR-1	SQ		5	0:14:03	0:15:04	78	79	0:18:14	0:16:01	71				53	0:27:58	0:24:32	8	1:12:58	0:42:22	1	0:25:08	0:25:08	146	42,47	1798	1784
				Totaux	72	0:11:18	0:10:15		816	0:13:17	0:11:40					575	0:22:31	0:18:04	74	0:58:26	0:44:13	48	1:07:48	0:40:41	1581	157	21440	23405

Zone 713 - Parc de la Vérendrye

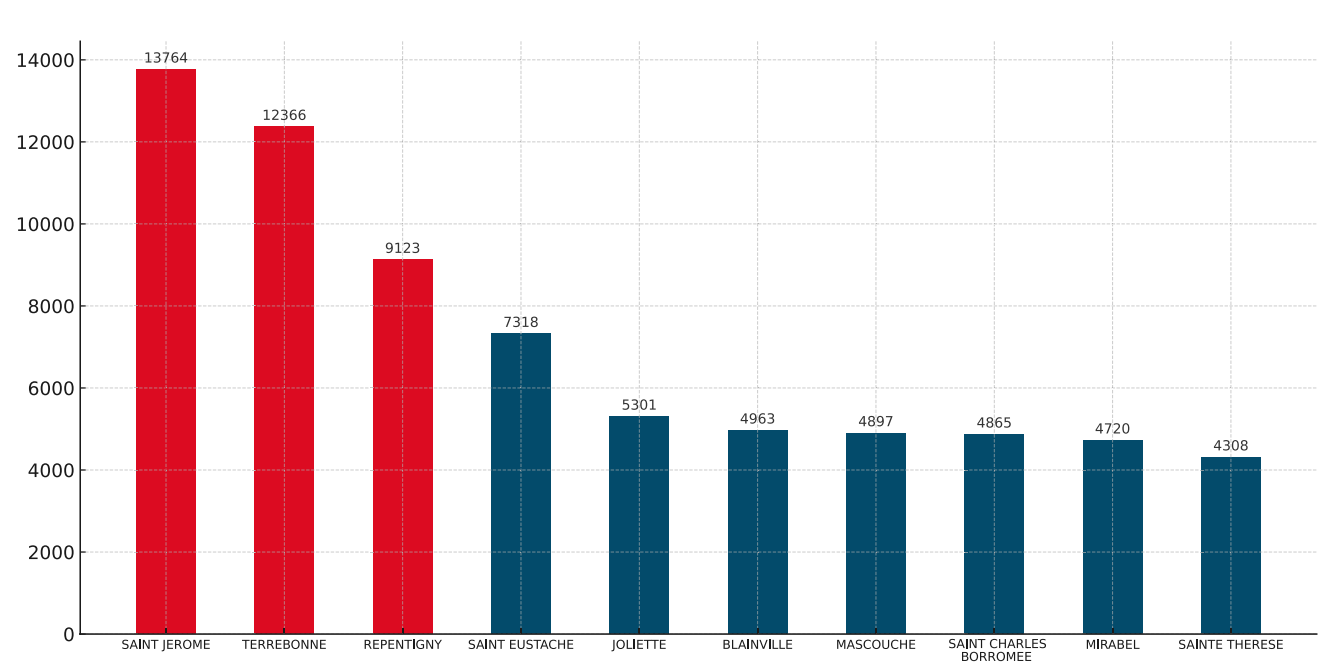
Entreprise Amb. Bouchard

					P0				P1				P2			P3			P4			P7						
Municipalité	Désignation	PR	Police DEA	Centre Hospitalier	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Rg TR Médian	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	Arr.	TR Moy	TR Méd	TOTAL Arr. (P0-P1-P3-P4-P7)	Superficie terrestre en km2	Population recensement 2021*	Population recensement 2023*
Cascades-Malignes	NO		SQ																						0	494,26	0	0
Dépôt-Échouani	NO		SQ																						0	307,29	0	0
Lac-Lenôtre	NO		SQ																						0	1914,30	0	0
Lac-Moselle	NO		SQ						2	3:01:30	3:01:30	139													2	1165,67	0	0
Lac-Pythonga	NO		SQ													5	0:57:51	0:45:07							5	5058,56		2
Lac-Rapide	R		SQ		4	0:36:06	0:36:38	129	61	0:38:06	0:33:17	129				49	0:42:17	0:36:33	15	0:56:16	0:40:04	5	0:39:38	0:39:56	134	0,28	349	349
				Totaux	4	0:36:06	0:36:38		97	0:36:56	0:31:28					60	0:43:49	0:36:35	15	0:56:16	0:40:04	5	0:39:38	0:39:56	141	8940	349	351

Source: Requête 83 SYM Menu

Volumétrie par municipalité

Municipalités représentant 50 % du volume d'appel

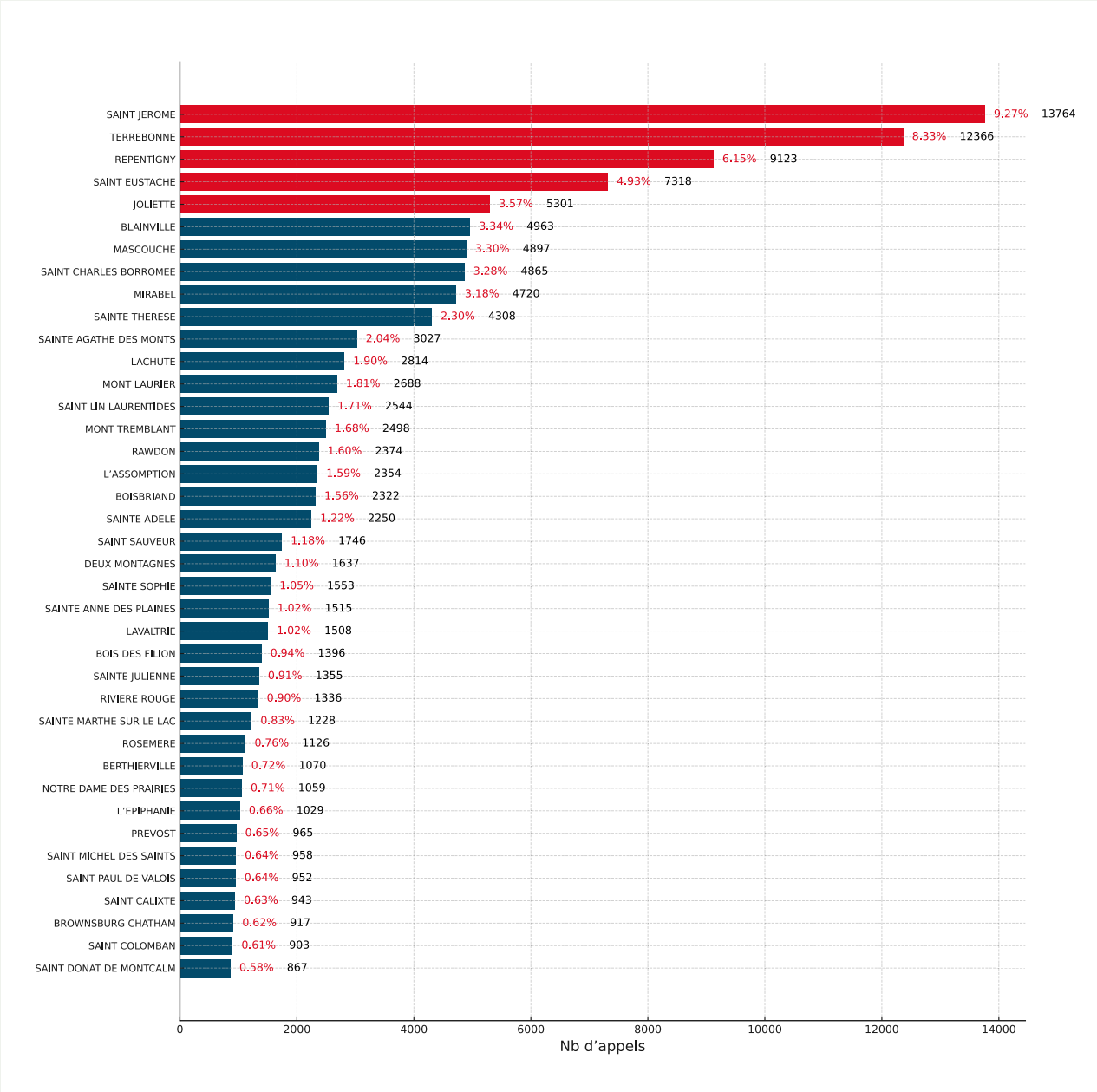


Pour l'ensemble des Laurentides et de Lanaudière, 10 municipalités totalisent à elles seules la moitié du volume d'appels pour 2024-2025.

Source : Requête 47 SYM Menu

Volumétrie par municipalité

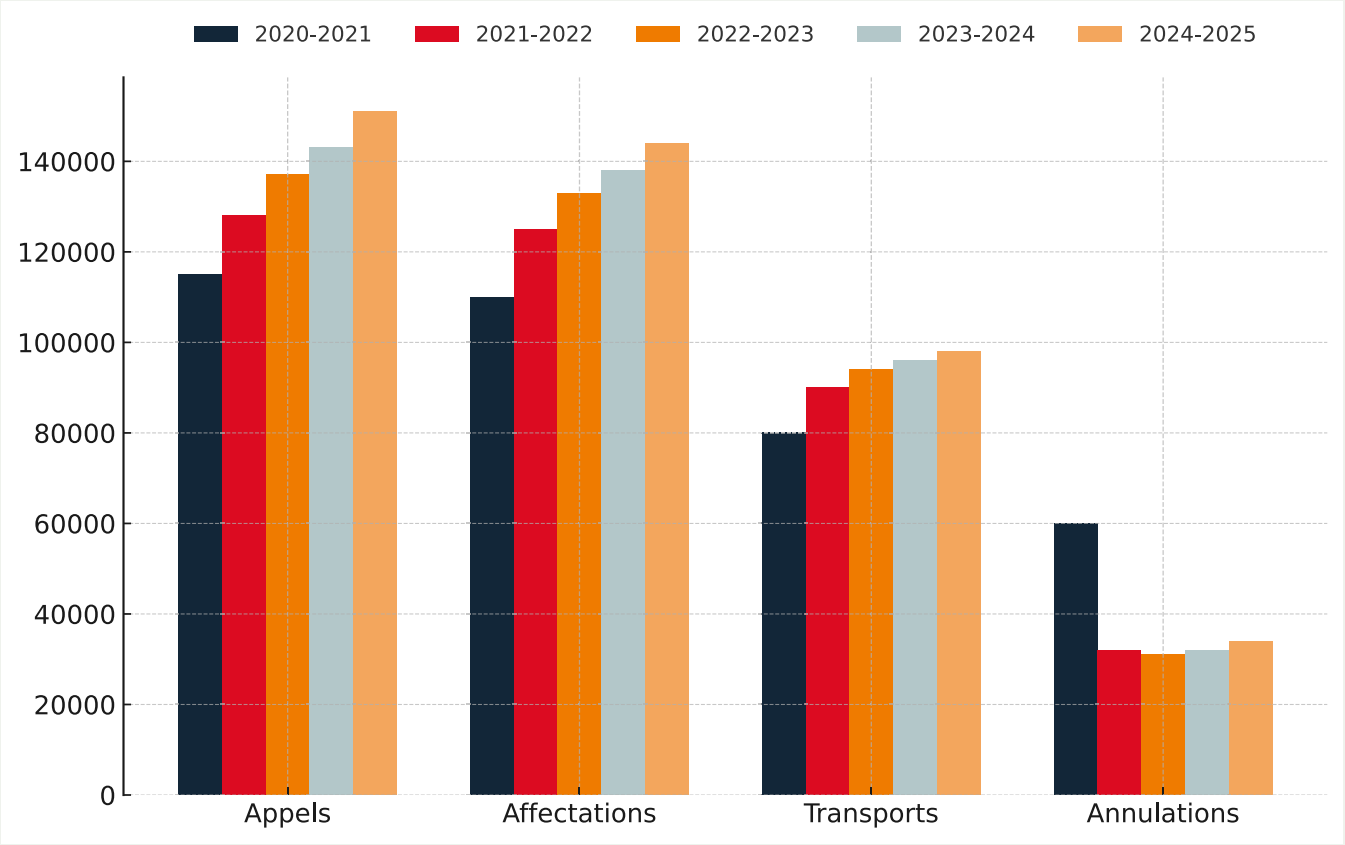
Municipalités représentant 80% du volume d'appels en 2024-2025



Source: Requête 47 SYM Menu

Volumétrie

Volumétrie globale appels, affectations, transports et annulations par années fiscales



Année	Appels	Affectations	Transports	Annulations
2020-2021	115799	110176	79750	26000
2021-2022	131399	125701	90615	35086
2022-2023	138957	133768	93563	32646
2023-2024	143320	136037	94191	34627
2024-2025	151341	144987	97436	37402

Source: SYM Menu État des activités des services ambulanciers + R50

Volumétrie avec ratios

Volumétrie globale appels, affectations, transports et annulations par années fiscales

Ratio	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
RATIO(appels/transports)	0,715	0,689	0,690	0,673	0,657	0,644
RATIO(affectations/transports)	0,729	0,724	0,721	0,699	0,692	0,672
RATIO(appels/affectations)	0,980	0,951	0,957	0,963	0,949	0,958

Constats

+5.6%

Augmentation des appels de 5,6% comparativement à l'an dernier et de 30,7% sur 5 ans

+6.6%

Augmentation des affectations de 6,6% comparativement à l'an dernier et de 31,6% sur 5 ans

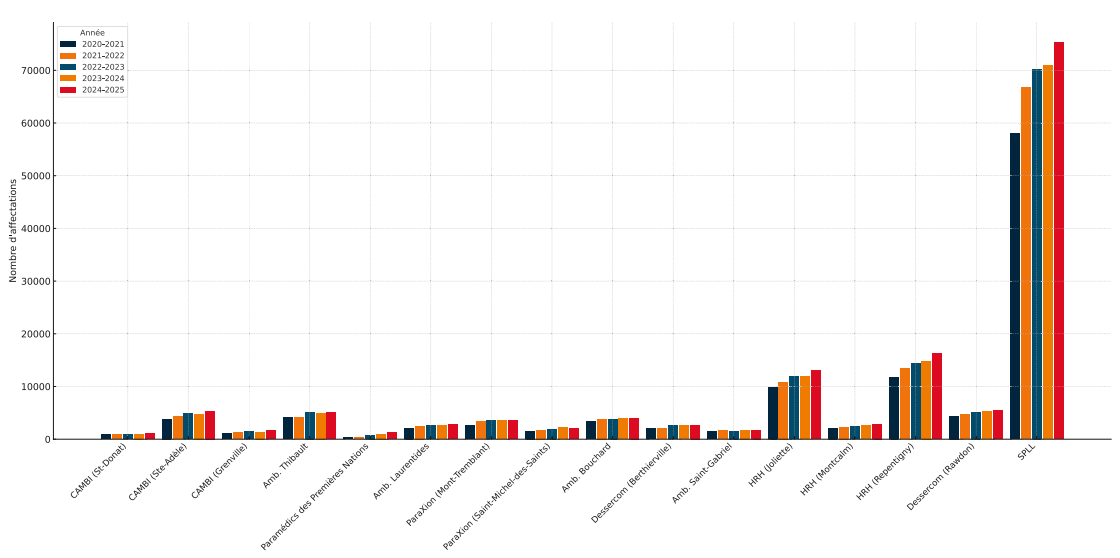
+3.4%

Augmentation des transports de 3,4% comparativement à l'an dernier

Source: SYM Menu État des activités des services ambulanciers + R50

Affectations

Nombre d’affectations par entreprise ambulancière

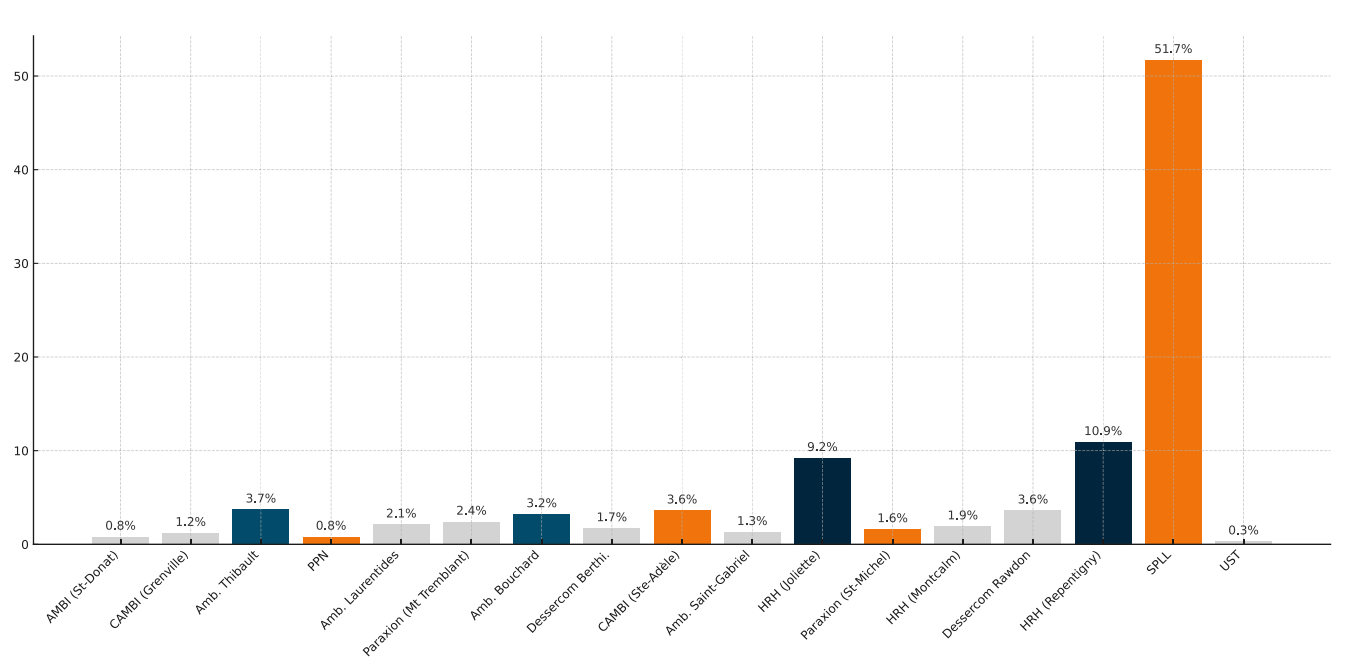


Entreprise	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CAMBI (St-Donat)	839	861	927	976	1134
CAMBI (Ste-Adèle)	3869	4322	4872	4816	5341
CAMBI (Grenville)	1065	1229	1444	1366	1622
Amb. Thibault	4121	4131	5133	4964	5119
Paramédics des Premières Nations	353	378	814	1007	1220
Amb. Laurentides	2092	2523	2639	2605	2828
ParaXion (Mont-Tremblant)	2611	3395	3583	3565	3601
ParaXion (Saint-Michel-des-Saints)	1542	1722	1969	2229	2029
Amb. Bouchard	3308	3812	3872	3966	4046
Dessercom (Berthierville)	2054	2026	2557	2557	2657
Amb. Saint-Gabriel	1471	1621	1526	1741	1770
HRH (Joliette)	9937	10892	11853	11934	13022
HRH (Montcalm)	2097	2355	2430	2630	2856
HRH (Repentigny)	11817	13442	14395	14852	16209
Dessercom (Rawdon)	4376	4679	5126	5249	5486
SPLL	57971	66708	70239	70915	75305

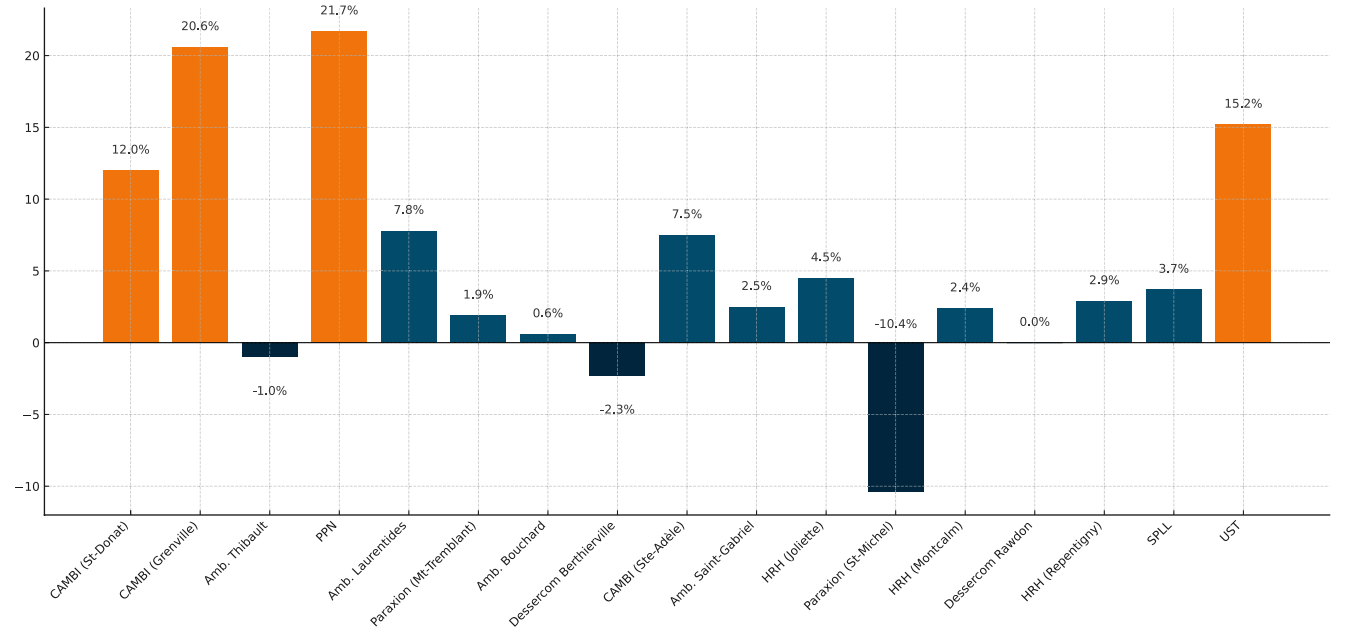
Source: SYM Menu État des activités des services ambulanciers + R50

Transports

Volume des 97 436 transports par entreprise 2024-2025



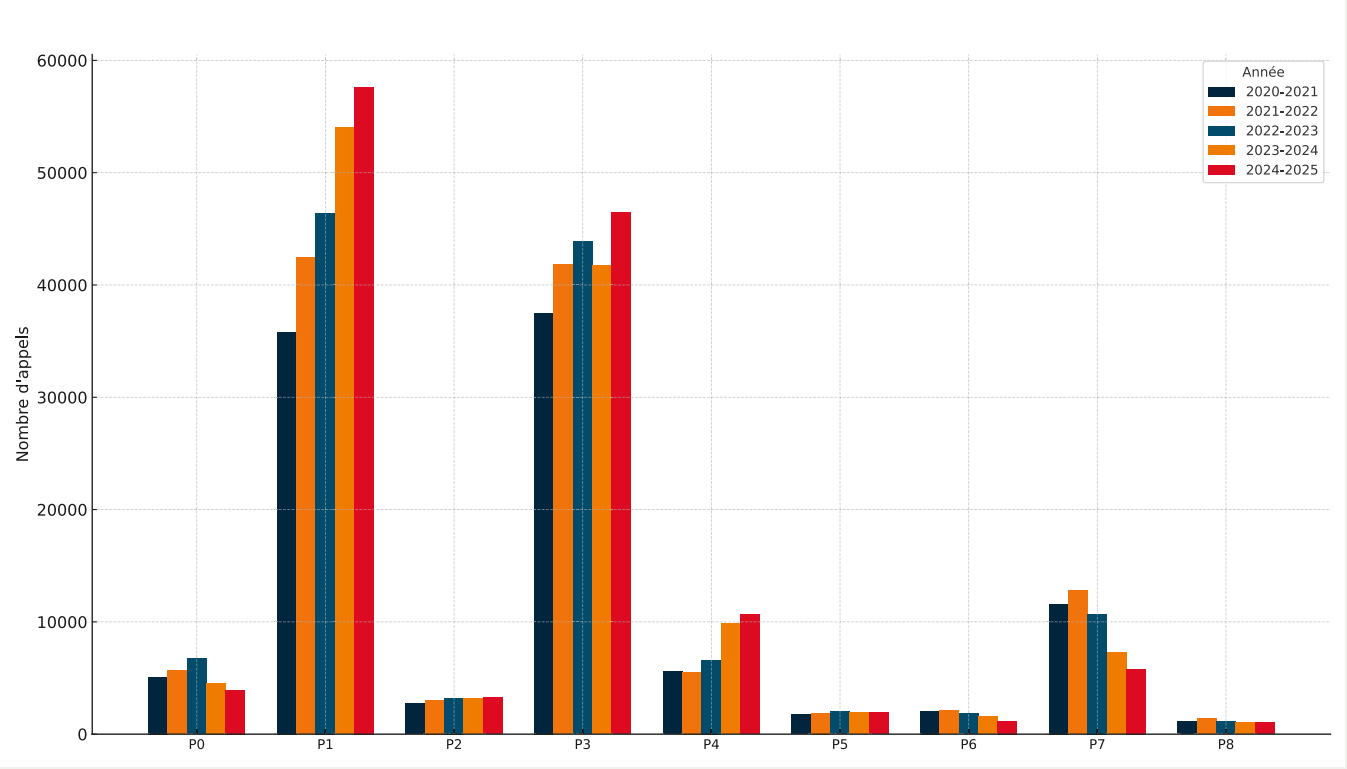
Variation du volume de transports par entreprise par rapport à l'année précédente



Source : SYM Menu – État des activités

Appels priorisés

Nombre d'appels par priorité par année

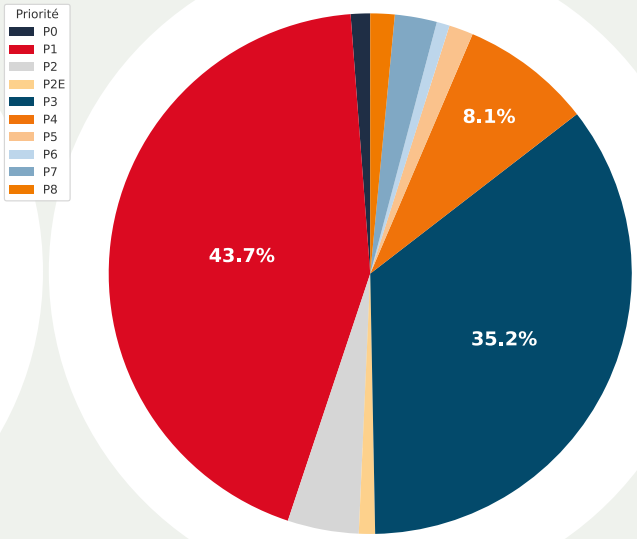


Priorité	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	Variation 1 an	Variation 5 ans
P0	5084	5674	6713	4555	3944	-15,5%	-22,4%
P1	35807	42473	46396	54006	57639	6,3%	61,0%
P2	2744	3041	3208	3199	3264	2,0%	19,0%
P3	37517	41824	43858	41738	46476	10,2%	23,9%
P4	5521	5543	6596	9854	10640	7,4%	90,9%
P5	1731	1872	2033	1913	1926	0,7%	11,3%
P6	2051	2096	1844	1593	1166	-36,6%	-43,1%
P7	11586	12788	10703	7279	5791	-25,7%	-50,0%
P8	1150	1367	1111	1018	1015	-0,3%	-11,7%

Source : Requête 30 - Cas MPDS

Appels priorisés

Répartition des 131 861 appels priorisés 2024-2025

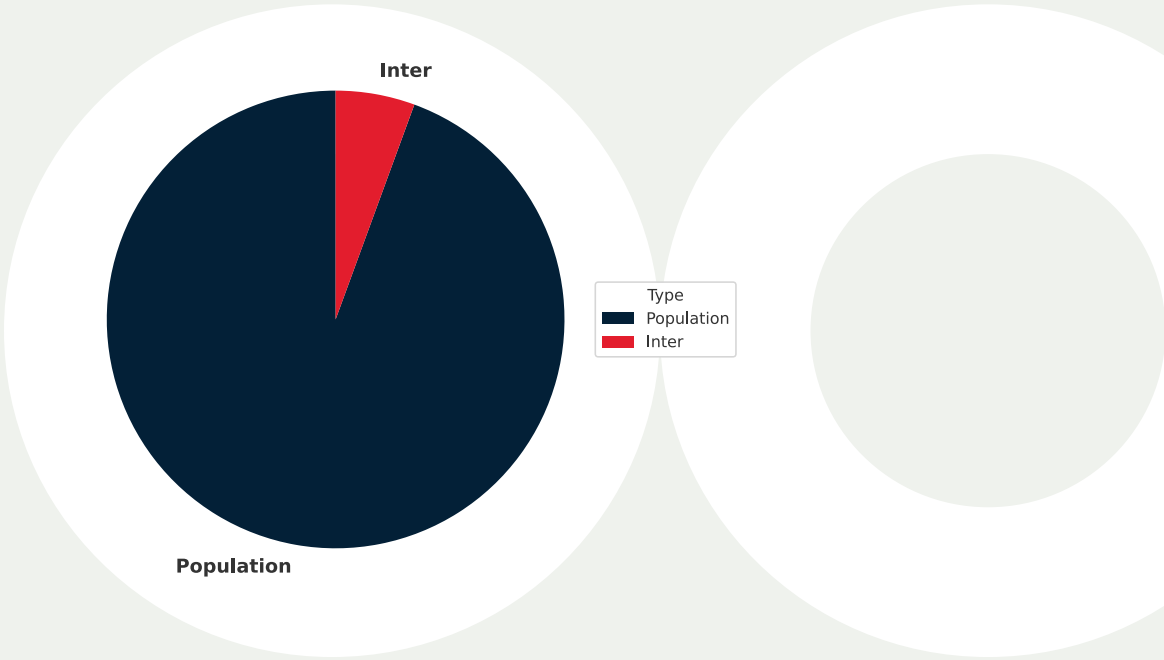


Priorité	Nombre d'appels priorisés	%
P0	3944	3,0%
P1	57639	43,7%
P2	2274	1,7%
P2E	990	0,8%
P3	46476	35,2%
P4	10640	8,1%
P5	1926	1,5%
P6	1166	0,9%
P7	5791	4,4%
P8	1015	0,8%
Total	131861	100,0%

Source : Requête 30 - Cas MPDS

Appels priorisés

Pourcentage d'appels priorisés entre Population et Inter – 2024-2025



Contats

sur les 131 861 appels priorisés en 2024-2025

94,41 %

(124 490)
proviennent de la population

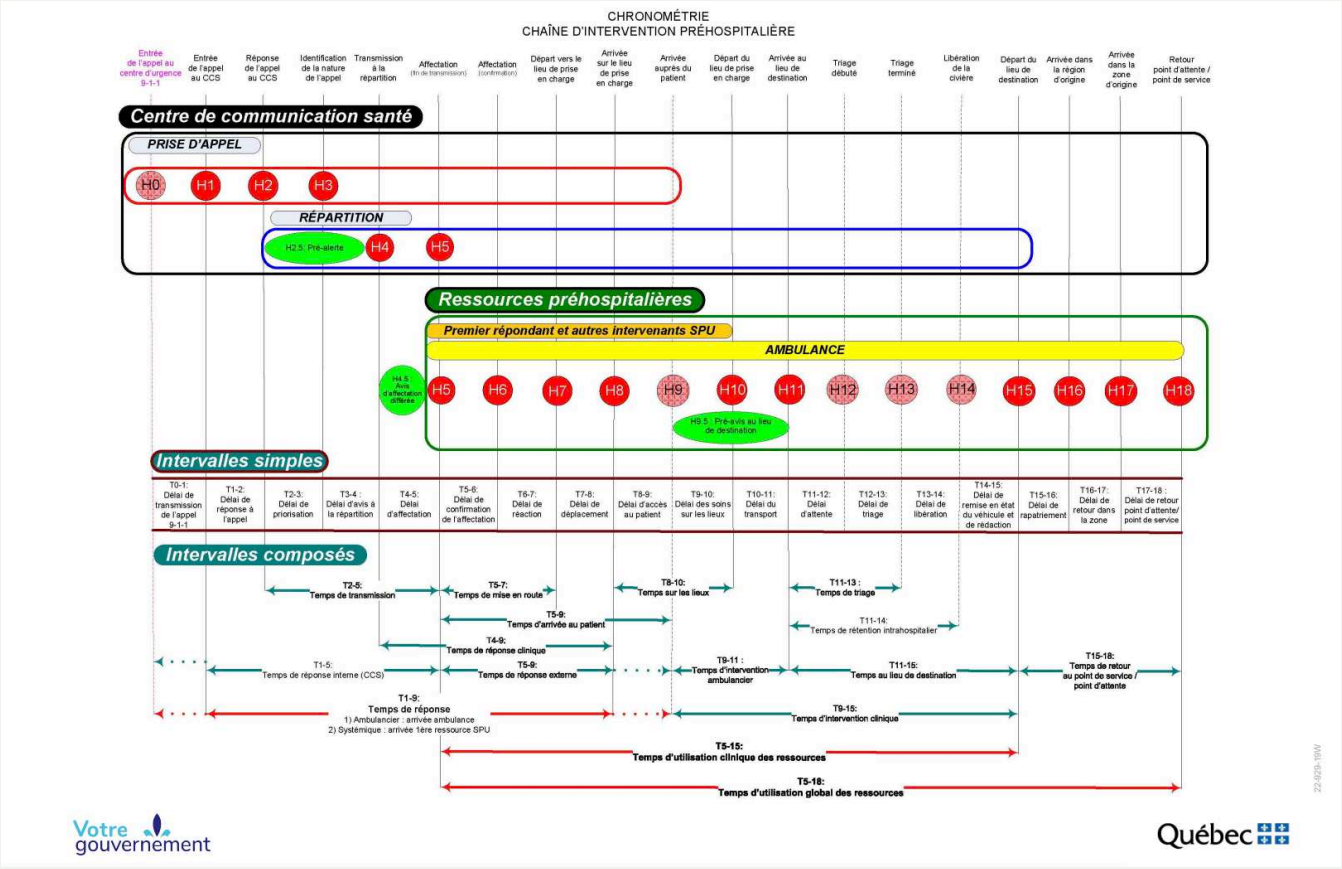
5,59 %

(7 371)
proviennent des appels
interétablissements

Chronométrie des appels

Chaîne d'intervention préhospitalière du MSSS

Le graphique présente les différents jalons de la chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence.



Le Centre de communication santé Laurentides Lanaudière a établi la chronométrie de ces jalons par priorités d'appels en provenance du grand public.

Chronométrie

Marqueurs temporels par intervalle H0 à H18

Marqueurs	Description du marqueur
H0	Entrée de l'appel au centre d'urgence 911
H1	Entrée de l'appel au CCS
H2	Réponse de l'appel au CCS
H3	Identification de la nature de l'appel
H4	Transmission à la répartition
H5	Affectation (fin de transmission)
H6	Affectation (confirmation)
H7	Départ vers le lieu de prise en charge
H8	Arrivée sur le lieu de prise en charge
H9	Arrivée auprès du patient
H10	Départ du lieu de prise en charge
H11	Arrivée au lieu de destination
H12	Triage débuté
H13	Triage terminé
H14	Libération de la civière
H15	Départ du lieu de destination
H16	Arrivée dans la région d'origine
H17	Arrivée dans la zone d'origine
H18	Retour point d'attente / point de service

Chronométrie

Temps moyen par priorité 2024-2025 par intervalle de le chronométrie de la chaine d'intervention préhospitalière

Intervalle	Description	P0	P1	P2E	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
T0-1	Délai de transmission de l'appel										
T1-2	Délai de réponse à l'appel										
T2-3	Délai de priorisation										
T3-4	Délai d'avis à la répartition										
T4-5	Délai d'affectation	0:00:34	0:01:38			0:03:52					
T5-6	Délai de confirmation de l'affectation										
T6-7	Délai de réaction										
T7-8	Délai de déplacement	0:08:55	0:09:52			0:14:54					
T8-9	Délai d'accès au patient										
T9-10	Délai de soins sur les lieux										
T10-11	Délai du transport	0:17:11	0:17:53			0:18:32					
T11-12	Délai d'attente										
T12-13	Délai de triage										
T13-14	Délai de libération										
T14-15	Délai de remise en état du véhicule et de rédaction	0:16:41	0:15:33			0:15:05					
T15-16	Délai de rapatriement										
T16-17	Délai de retour dans la zone										
T17-18	Délai de retour point d'attente / point de service	0:04:50	0:04:31			0:04:42					
T1-5	Temps de réponse interne (CCS)										
T5-9	Temps de réponse										
T2-5	Temps de transmission	0:02:28	0:04:09			0:10:31					
T4-9	Temps réponse clinique										
T5-7	Temps de mise en route	0:00:42	0:00:45			0:00:48					
T5-8	Temps de réponse externe	0:09:38	0:10:38			0:15:45					
T5-9	Temps d'arrivée au patient										
T5-15	Temps d'utilisation clinique des ressources	1:38:45	1:32:36			1:34:25					
T5-18	Temps d'utilisation globale des ressources	1:53:39	1:46:44			1:48:09					
T8-10	Temps sur les lieux	0:25:11	0:19:50			0:20:21					
T9-11	Temps d'intervention ambulancier										
T9-15	Temps d'intervention clinique										
T13-14	Temps de triage										
T11-14	Temps de rétention intrahospitalier	0:43:00	0:39:00			0:38:56					
T11-15	Temps au lieu de destination	0:59:41	0:54:30			0:52:44	0:53:57		00:49:01		
T15-18	Temps de retour au point de service / point d'attente	0:14:54	0:14:08			0:13:44					

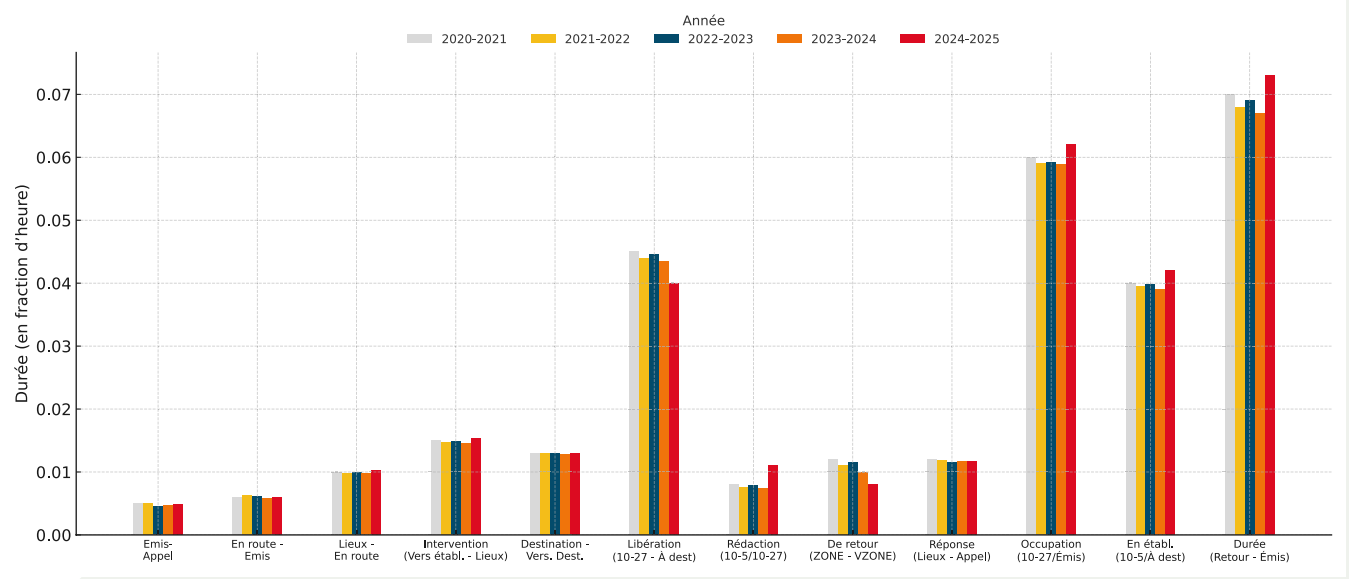
Donnée non-disponible

Donnée non-demandée

Source: SYM Menu Requête 83, Requête 114 et Rapport des délais

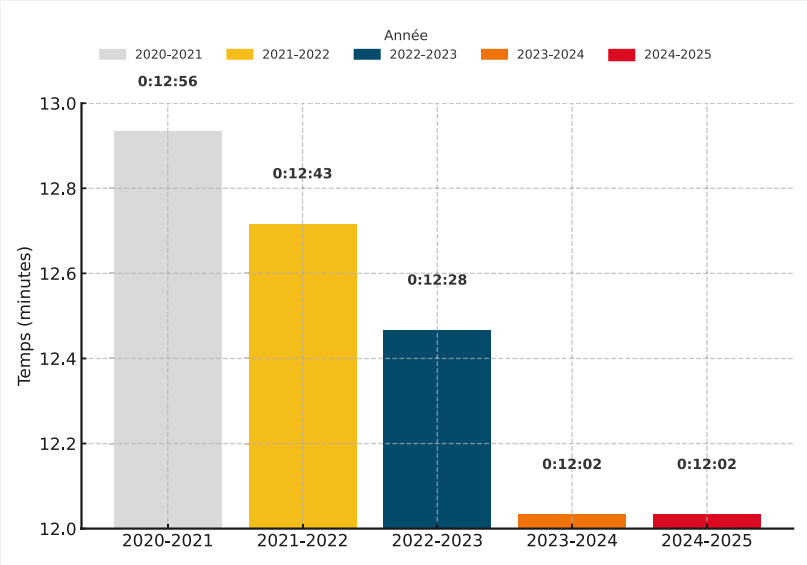
Chronométrie

Segmentation temporelle de la priorité 0 sur 5 ans



Année	Nb d'affectation	Variation	Émis-Appel	En route - Émis	Lieux - En route	Intervention	Destination - Dest.	Libération	Rédaction	De retour	Réponse	Occupation	En établ.	Durée
2021-2022	5972	12,2%	0:02:30	0:01:04	0:09:13	0:21:00	0:17:20	0:54:35	0:07:10	0:24:37	0:12:43	1:34:11	0:51:53	1:48:06
2022-2023	7091	18,7%	0:02:32	0:00:52	0:08:43	0:24:20	0:17:03	0:55:08	0:06:56	0:21:46	0:12:51	1:30:50	0:55:10	1:47:03
2023-2024	4805	-32,2%	0:02:40	0:00:52	0:08:47	0:24:20	0:17:00	0:51:09	0:06:54	0:21:37	0:12:39	1:29:46	0:51:09	1:46:34
2024-2025	4131	-14,0%	0:02:28	0:00:42	0:08:55	0:25:11	0:17:11	0:42:59	0:15:53	0:25:23	0:12:02	1:22:57	0:59:40	1:53:39

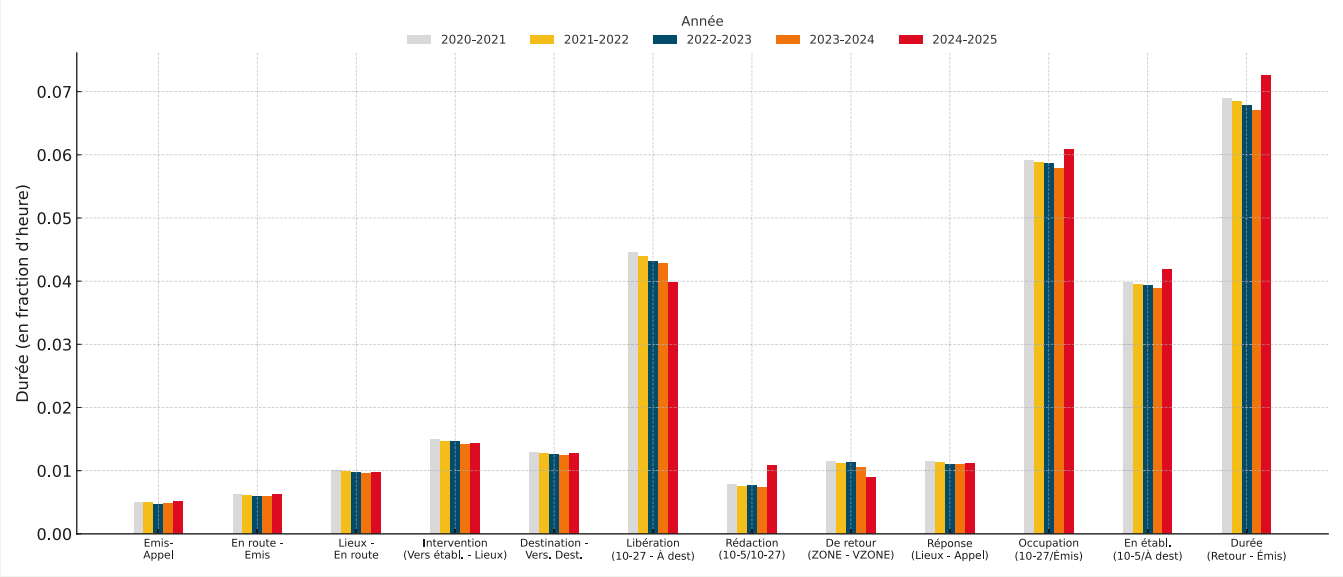
Évolution du temps réponse moyen pour la priorité 0 (formule lieux-appel)



Source: SYM Menu - Rapport des délais

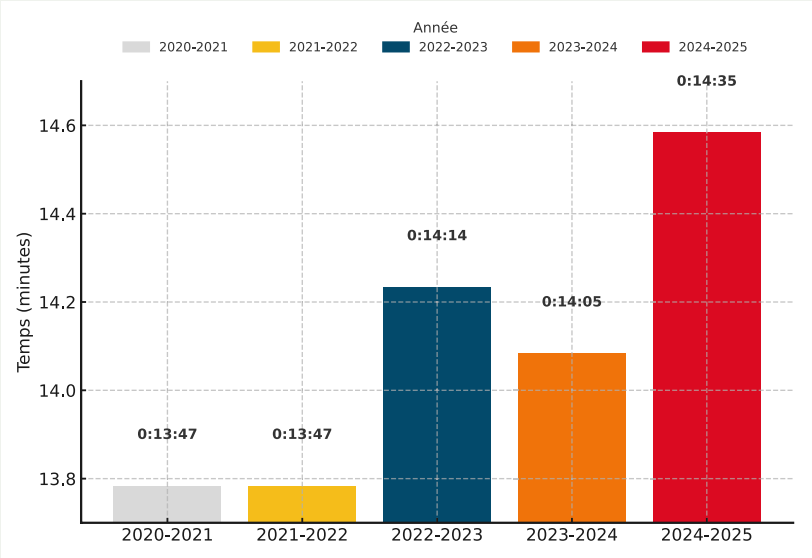
Chronométrie

Segmentation temporelle de la priorité 1 sur 5 ans (Lieux - Appel)



Année	Nb d'affectation	Variation	Émis-Appel	En route - Émis	Lieux - En route	Intervention	Destination - Dest.	Libération	Rédaction	De retour	Réponse	Occupation	En établ.	Durée
2021-2022	45205	19,8%	0:03:04	0:01:08	0:09:04	0:19:30	0:18:38	0:52:43	0:07:00	0:21:06	0:14:21	1:30:53	0:53:51	1:47:09
2022-2023	49859	10,3%	0:03:19	0:01:00	0:09:34	0:19:58	0:18:00	0:50:36	0:06:49	0:23:01	0:14:17	1:30:39	0:52:30	1:44:02
2023-2024	57745	15,8%	0:04:10	0:00:45	0:10:01	0:20:53	0:17:02	0:46:25	0:06:39	0:23:46	0:14:04	1:29:12	0:52:43	1:44:32
2024-2025	61584	6,6%	0:04:09	0:00:45	0:09:52	0:19:50	0:17:53	0:39:00	0:14:56	0:14:46	0:14:35	1:17:46	0:54:29	1:46:44

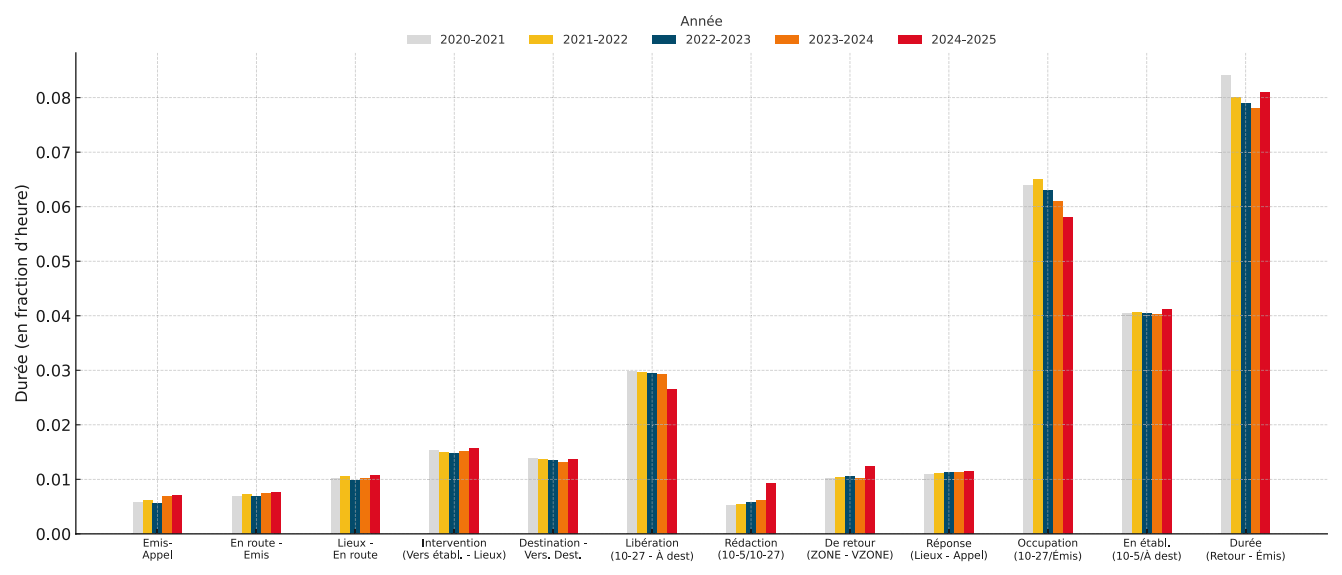
Évolution du temps réponse moyen pour la priorité 1 (Lieux - Appel)



Source: SYM Menu - Rapport des délais

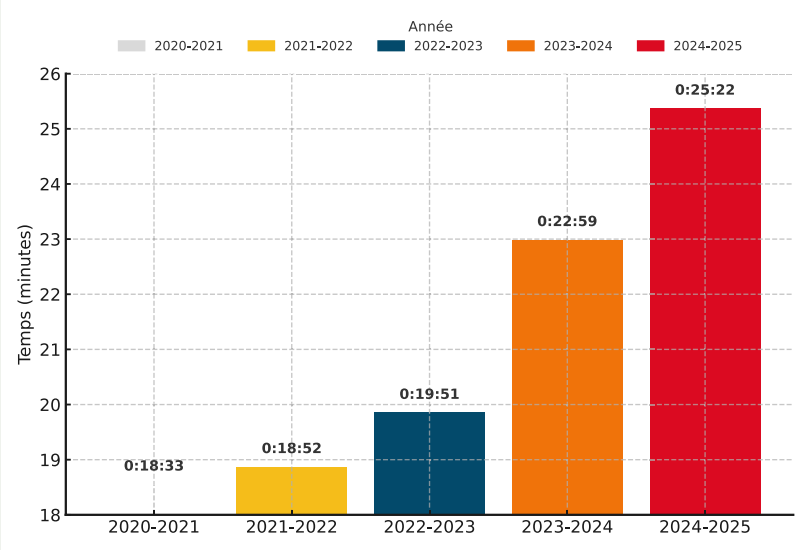
Chronométrie

Segmentation temporelle de la priorité 3 sur 5 ans



Année	Nb d'affectation	Variation	Émis-Appel	En route - Émis	Lieux - En route	Intervention	Destination - Dest.	Libération	Rédaction	De retour	Réponse	Occupation	En établ.	Durée
2021-2022	49021	15.1%	0:06:10	0:01:11	0:12:57	0:19:33	0:19:26	0:51:10	0:06:43	0:21:32	0:18:20	1:31:41	0:52:15	1:56:12
2022-2023	53134	8.4%	0:06:10	0:01:07	0:13:10	0:19:26	0:19:16	0:51:51	0:06:35	0:20:55	0:18:33	1:31:05	0:51:20	1:53:26
2023-2024	51296	-3.5%	0:06:00	0:00:48	0:14:01	0:20:28	0:18:32	0:38:55	0:14:08	0:22:51	0:17:55	1:30:23	0:53:56	1:48:08
2024-2025	58115	13.3%	0:10:31	0:00:48	0:14:54	0:20:21	0:18:32	0:40:15	0:14:08	0:25:22	0:20:09	1:20:29	0:53:56	1:48:08

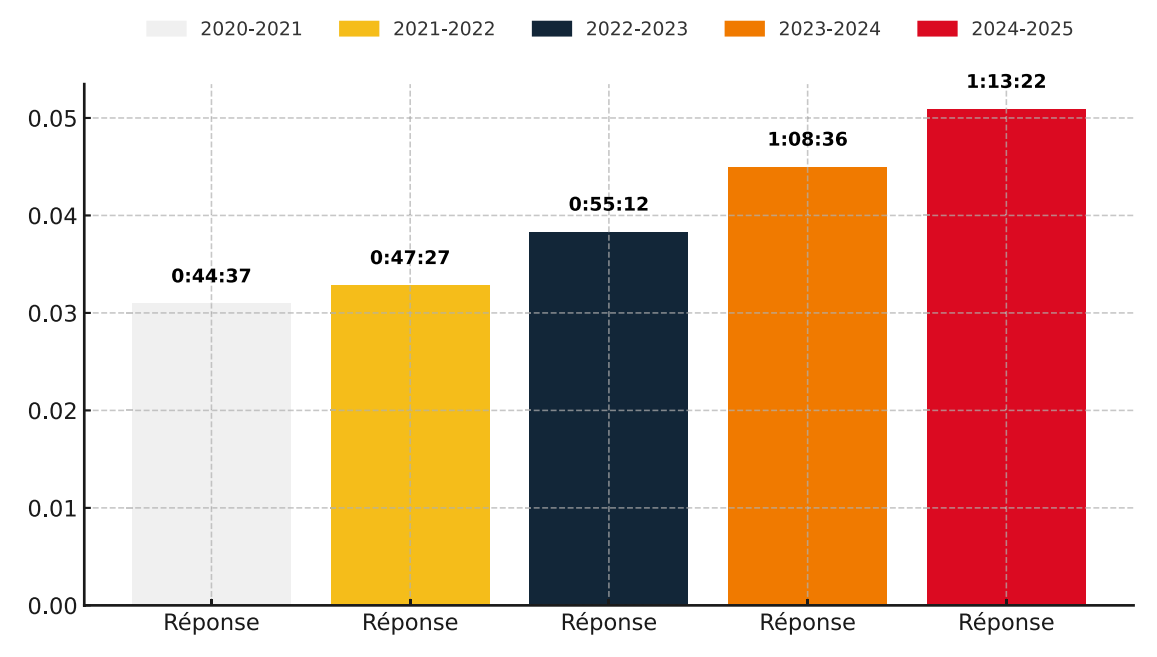
Évolution du temps réponse moyen pour la priorité 3 (Lieux - Appel)



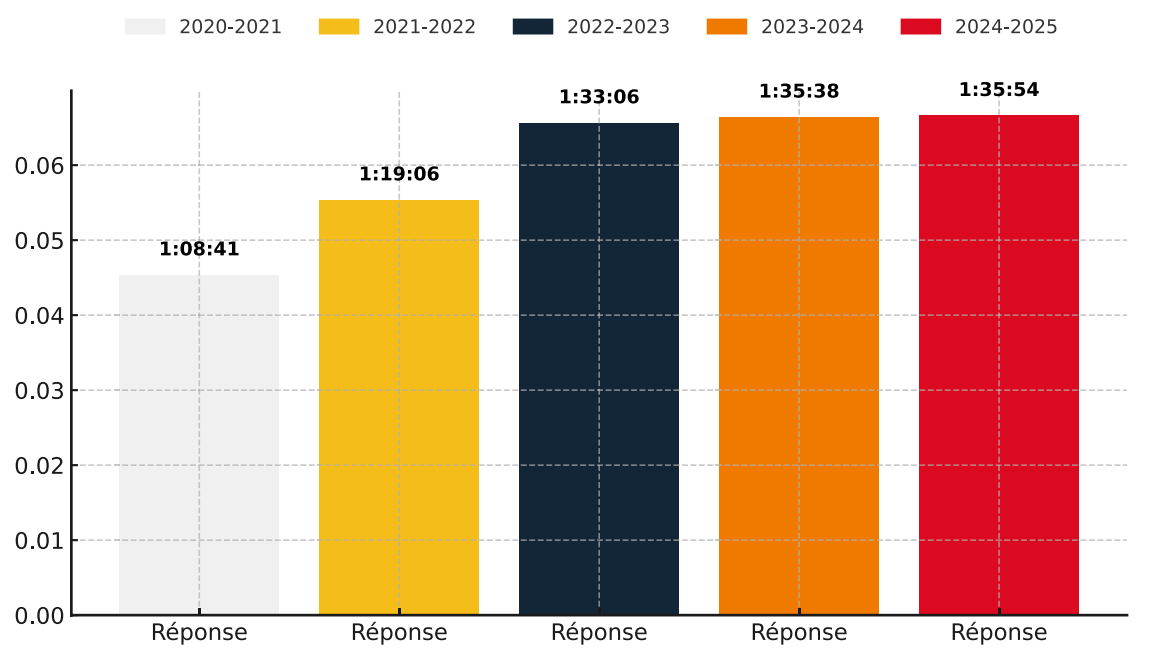
Source: SYM Menu - Rapport des délais

Chronométrie

Évolution du temps réponse moyen pour la priorité 4 (Lieux - Appel)



Évolution du temps réponse moyen pour la priorité 7 (Lieux - Appel)



Source: SYM Menu - Rapport des délais

Chronométrie

Médiane du temps réponse sur 5 ans (Lieux - Appel)

Priorité	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
P0	00:10:39	00:10:27	00:10:12	00:09:48	00:09:47
P1	00:11:08	00:11:19	00:11:37	00:11:12	00:11:29
P3	00:15:18	00:15:35	00:16:05	00:17:30	00:19:45
P4	00:33:47	00:38:13	00:47:38	00:49:25	00:51:57
P7	00:36:47	00:47:56	01:02:30	00:54:12	00:54:52

Moyenne du temps réponse sur 5 ans (Lieux - Appel)

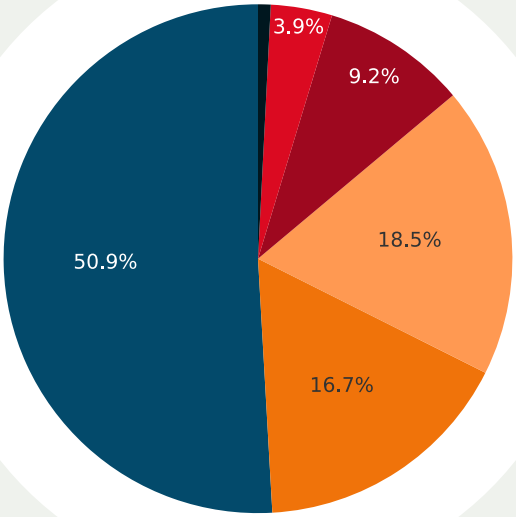
Priorité	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
P0	0:12:57	0:12:43	0:12:28	0:12:02	0:12:03
P1	0:13:47	0:13:47	0:14:14	0:14:05	0:14:35
P3	0:18:33	0:18:52	0:19:51	0:22:59	0:25:23
P4	0:44:38	0:47:27	0:55:12	1:08:36	1:13:20
P7	1:04:06	1:19:06	1:33:06	1:35:38	1:35:29

* Le temps «Appel» est calculé à partie de l'ouverture de la carte d'appel, soit la donnée hr_appel dans la BD de SYM RAO donc T2-9 dans la chronométrie de la chaine dintervention préhospitalière du MSSS

Source: SYM Menu Requête 83

Transport

Représentation des segments temporels pour un transport de priorité 1 (sans retour à la zone)



Répartition des durées par étape d'intervention		
Étape	Durée	Pourcentage
Temps de traitement de l'appel téléphonique au CCS	0:04:09	3,9%
Temps de transmission entre le CCS et les paramédics	0:00:45	0,7%
Temps de déplacement pour se rendre sur les lieux	0:09:52	9,2%
Temps passé sur les lieux par les paramédics	0:19:50	18,5%
Temps de déplacement des lieux de l'intervention vers le centre hospitalier	0:17:53	16,7%
Temps passé en établissement par les paramédics avant de se remettre disponible	0:54:29	50,9%

Source: Requête 30 - Cas MPDS

Priorité 2

Respect des cibles ministérielles pour les priorités 2
Cible : 95% en moins de 30 minutes

Priorité 2 - Pourcentage de temps réponse en moins de 30 min

Années fiscales	Nb d'arrivées au centre hospotalier	% de temps-réponse (Lieux - Appel) <30 min
2015-2016	2694	94,73%
2016-2017	2683	94,63%
2017-2018	2826	93,49%
2018-2019	2805	92,41%
2019-2020	2871	93,90%
2020-2021	2739	94,52%
2021-2022	3029	94,29%
2022-2023	3219	93,54%
2023-2024	3211	91,72%
2024-2025	3284	89,62%

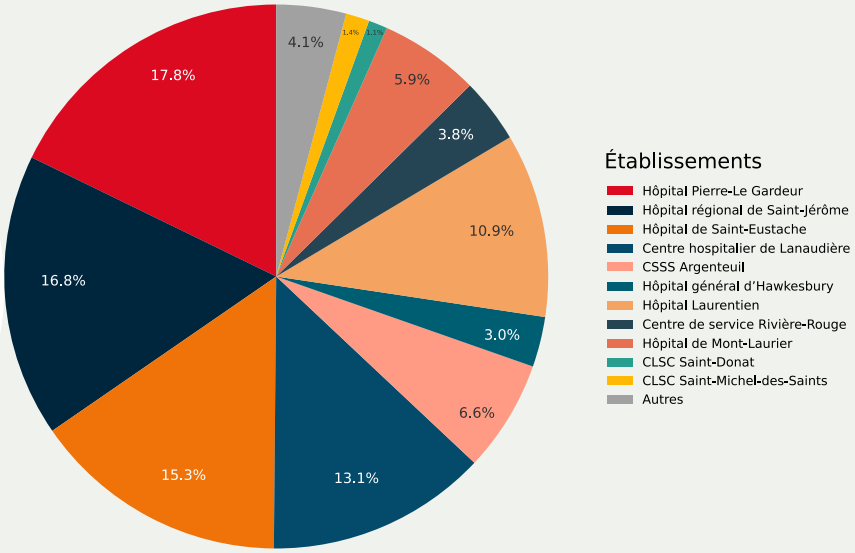
Temps réponse moyen et médian par centre hospitalier couvert par le CCSLL pour les appels de priorité 2

CH	Nb d'arrivée sur les lieux	TR moyen	TR médian
Hôpital régional de Saint-Jérôme	552	0:14:04	0:08:59
Hôpital de Saint-Eustache	501	0:17:24	0:10:15
Hôpital Pierre-Le Gardeur	584	0:15:54	0:12:04
Centre hospitalier de Lanaudière	431	0:13:21	0:09:01
CSSS Argenteuil	218	0:21:19	0:11:12
Hôpital général d'Hawkesbury	98	0:29:41	0:18:33
Hôpital Laurentien	359	0:17:13	0:10:28
Centre de service Rivière-Rouge	126	0:16:34	0:09:37
Hôpital de Mont-Laurier	195	0:18:07	0:13:38
CLSC Saint-Donat	37	0:12:16	0:08:26
CLSC Saint-Michel-des-Saints	46	0:10:35	0:06:10
Autres	136	0:14:27	0:12:28
Total	3283	0:16:23	0:10:50

Source : R83 SYM Menu

Priorité 2

Répartition des priorités 2 par établissement demandeur



Nombre de transports en priorité 2 et temps-réponse

	2024-2025
Affectation	3988
Nb de transport	3152
Nb de transport par jour	8,6
TR global moyen*	0:16:23
TR global médian	0:10:50
Min	0:00:11
Maximum	6:29:45
TR externe moyen***	0:08:03
TR externe médian	0:05:56
Min	0:00:00
Maximum	2:27:48

*Temps-réponse global = Lieux-Hr d'appel
**Certaines cartes d'appel ont vu leur priorité changer d'où le temps-réponse global élevé
***Temps-réponse externe = Lieux-Emis

Source : R83 SYM Menu

Priorité 2

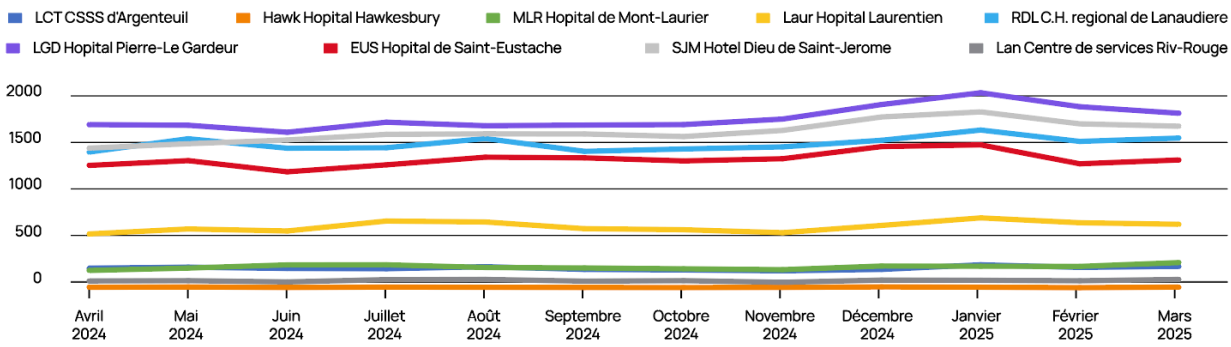
Nombre de transports de priorité 2 par tranche de temps réponse en utilisant la formule (Lieux-Appel)

Tranche de TR	Nb en temps-réponse (Lieux-Appel)	%	Pareto
0 à 4:59 mins	544	16,6%	16,6%
5 à 9:59 mins	963	29,3%	45,9%
10 à 14:59 mins	672	20,5%	66,4%
15 à 19:59 mins	348	10,6%	76,9%
20 à 24:59 mins	240	7,3%	84,3%
25 à 29:59 mins	177	5,4%	89,6%
30 à 34:59 mins	116	3,5%	93,2%
35 à 39:59 mins	61	1,9%	95,0%
40 à 44:59 mins	30	0,9%	96,0%
45 à 49:59 mins	25	0,8%	96,7%
50 mins et plus	108	3,3%	100,0%
TOTAL	3284	100,0%	

Source : R83 SYM Menu

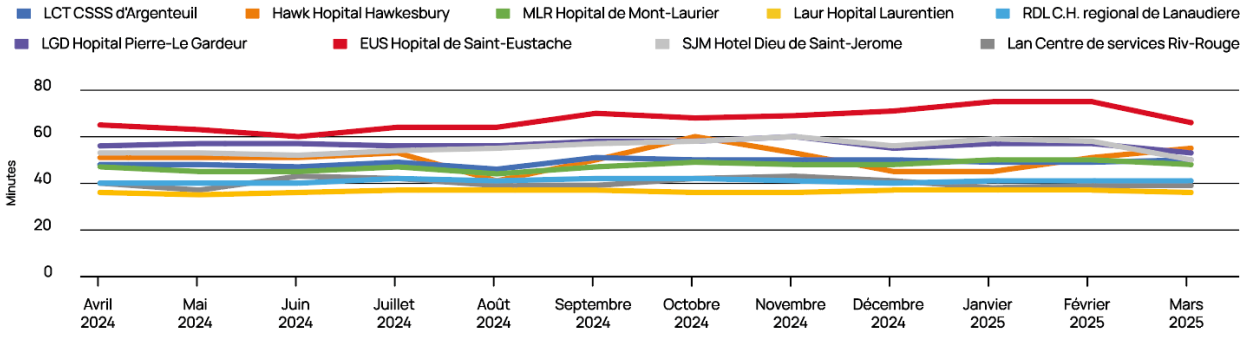
Transports

Nombre de transports par centre hospitalier



Centre hospitalier	Avril 2024	Mai 2024	Juin 2024	Juillet 2024	Août 2024	Sept. 2024	Oct. 2024	Nov. 2024	Déc. 2024	Janvier 2025	Février 2025	Mars 2025	Total
HÔPITAL DE SAINT-EUSTACHE	1290	1340	1223	1296	1376	1369	1337	1360	1487	1505	1307	1347	16237
HÔPITAL HAWKESBURY	15	18	13	17	15	13	12	14	19	16	11	17	180
CENTRE DE SERVICES RIV-ROUGE	81	84	71	95	97	79	84	67	90	88	83	97	1016
HÔPITAL LAURENTIEN	573	625	604	708	698	628	617	586	662	741	690	674	7806
CSSS D'ARGENTEUIL	215	225	212	209	230	202	196	187	202	250	223	234	2585
HÔPITAL PIERRE-LE GARDEUR	1717	1710	1637	1742	1705	1712	1717	1775	1927	2050	1904	1836	21432
HÔPITAL DE MONT-LAURIER	191	216	249	250	222	217	208	199	237	235	233	273	2730
C.H. RÉGIONAL DE LANAUDIÈRE	1430	1569	1470	1475	1571	1437	1462	1484	1553	1660	1541	1576	18228
HÔTEL DIEU DE SAINT-JÉRÔME	1471	1517	1556	1615	1620	1619	1592	1656	1797	1850	1725	1700	19718
Total	6983	7304	7035	7407	7534	7276	7225	7328	7974	8395	7717	7754	89932

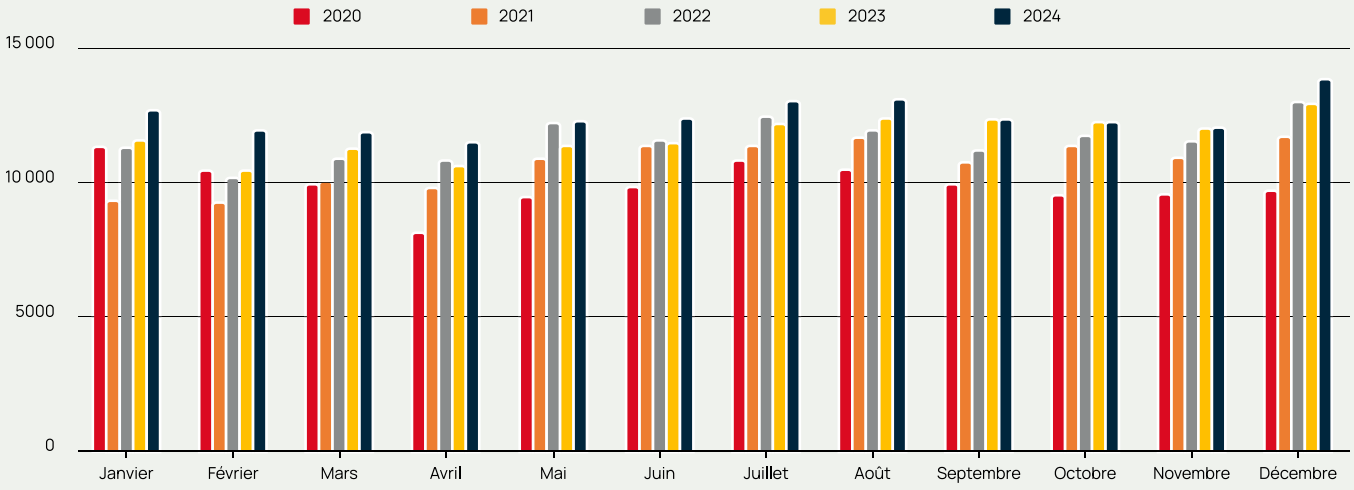
Temps moyen passé en centre hospitalier



Centre hospitalier	Avril 2024	Mai 2024	Juin 2024	Juillet 2024	Août 2024	Sept. 2024	Oct. 2024	Nov. 2024	Déc. 2024	Janvier 2025	Février 2025	Mars 2025	Moyenne
HÔPITAL DE SAINT-EUSTACHE	65	63	60	64	64	70	68	69	71	75	75	66	68
HÔPITAL HAWKESBURY	51	51	51	53	41	50	60	53	45	45	51	55	50
CENTRE DE SERVICES RIV-ROUGE	40	37	43	42	39	39	42	43	41	38	39	39	40
HÔPITAL LAURENTIEN	36	35	36	37	37	37	36	36	37	37	37	36	36
CSSS D'ARGENTEUIL	48	48	47	49	46	51	50	50	50	49	49	50	49
HÔPITAL PIERRE-LE GARDEUR	56	57	57	56	56	58	58	60	55	57	57	53	57
HÔPITAL DE MONT-LAURIER	47	45	45	47	44	47	49	48	48	50	50	48	47
C.H. RÉGIONAL DE LANAUDIÈRE	40	40	40	42	41	42	42	41	40	41	41	41	41
HÔTEL DIEU DE SAINT-JÉRÔME	53	53	52	54	55	57	58	60	56	59	58	50	56
Moyenne	51	51	50	52	51	54	54	55	53	55	55	50	53

Volumétrie mensuelle

Volume d'appels mensuel sur 5 ans de janvier à décembre

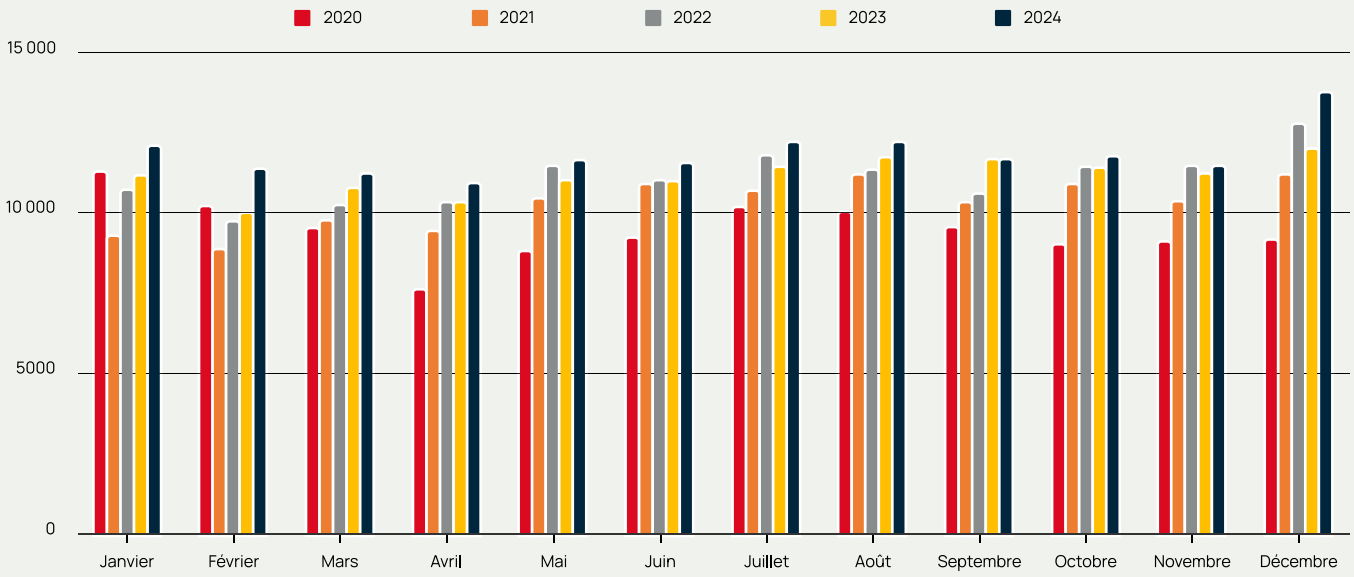


Appels	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Janvier	10799	11886	11439	11260	9266	11222	11517	12616
Février	9186	10472	10272	10381	9190	10099	10368	11889
Mars	9740	10174	10809	9870	9967	10809	11210	11815
Avril	8761	9094	10339	8066	9747	10760	10568	11442
Mai	9657	10233	10385	9384	10826	12137	11297	12231
Juin	9539	10573	10389	9773	11300	11501	11404	12306
Juillet	9940	11223	10887	10749	11290	12388	12123	12965
Août	9769	10493	10735	10401	11610	11878	12309	13035
Septembre	9755	9953	9903	9876	10672	11114	12287	12287
Octobre	9996	9740	10300	9468	11306	11667	12181	12184
Novembre	9481	10021	10543	9496	10844	11469	11956	11985
Décembre	11198	11452	11186	9638	11650	12940	12868	13775

Source : SYM Menu - État des activités des services ambulanciers + R50

Volumétrie mensuelle

Volume d'affectations mensuel sur 5 ans de janvier à décembre

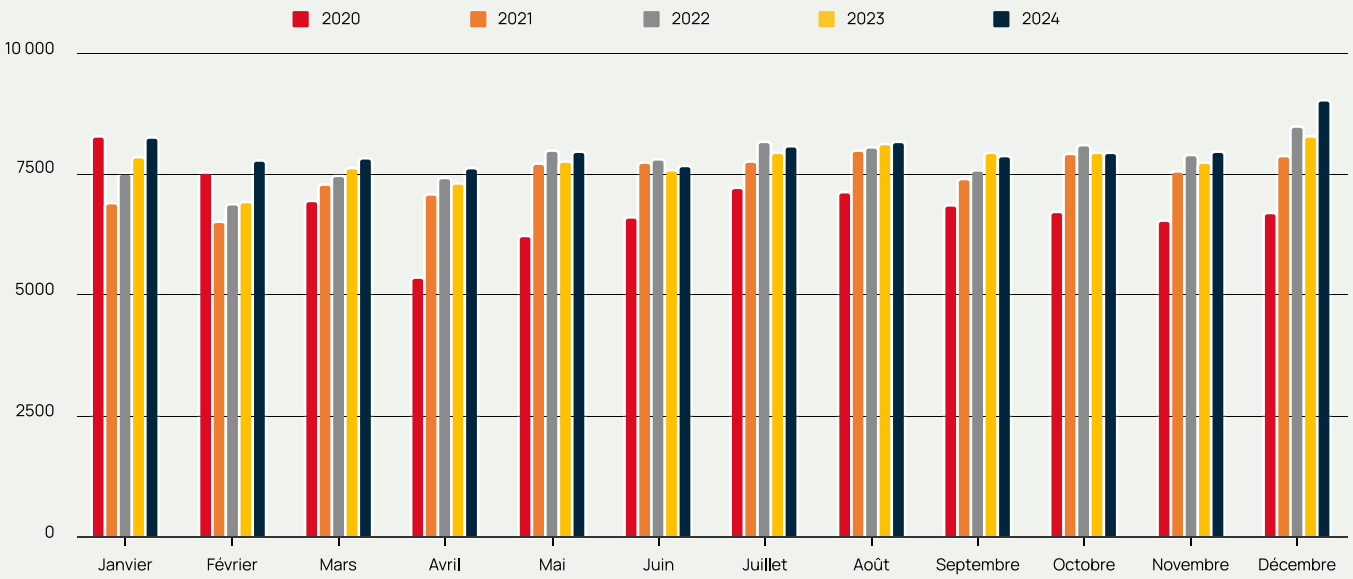


Affectations	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Janvier	10324	11963	11360	11242	9243	10683	11133	12062
Février	8808	10257	10023	10187	8826	9699	9971	11321
Mars	9247	9921	10517	9482	9738	10214	10746	11192
Avril	8376	8857	10224	7568	9410	10287	10287	10879
Mai	9314	9925	10222	8780	10415	11438	10978	11599
Juin	9134	10316	10172	9193	10849	10978	10951	11500
Juillet	9520	10933	10611	10148	10637	11740	11406	12173
Août	9278	10212	10318	9989	11151	11311	11693	12172
Septembre	9413	9675	9563	9520	10280	10572	11624	11632
Octobre	9680	9523	10091	8979	10871	11410	11358	11730
Novembre	9275	9801	10435	9063	10323	11439	11192	11437
Décembre	11043	11248	11082	9123	11148	12737	11961	13727

Source : SYM Menu - État des activités des services ambulanciers + R50

Volumétrie mensuelle

Volume de transports mensuel sur 5 ans de janvier à décembre



Transports	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Janvier	7953	8565	8233	8260	6882	7500	7824	8242
Février	6865	7588	7239	7505	6495	6845	6900	7751
Mars	7315	7576	7929	6927	7264	7441	7597	7801
Avril	6568	6847	7488	5344	7055	7390	7290	7600
Mai	7232	7502	7577	6206	7682	7968	7733	7940
Juin	6949	7572	7331	6585	7722	7774	7548	7643
Juillet	7596	8511	8182	7188	7739	8136	7914	8055
Août	7069	7448	7589	7092	7970	8034	8091	8147
Septembre	7082	7140	7109	6826	7377	7553	7913	7857
Octobre	7307	7269	7433	6703	7892	8069	7928	7915
Novembre	6964	7124	7402	6503	7535	7876	7708	7941
Décembre	7915	8110	7946	6662	7862	8468	8262	9012

Source : SYM Menu - État des activités des services ambulanciers + R50

Autonomie de zone par priorité

Priorité 0

Performance par ZONE (2020-2024)

ZONE	2020	2021	2022	2023	2024	COMMENTAIRE
713 (Parc de la Vérendrye)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
642/643 (Ferme-Neuve/Mont-Laurier)	100,0%	98,6%	98,8%	99,3%	97,0%	Zone élargie avril 2018
641/632 (Rivière-Rouge/Labelle)	97,1%	90,9%	93,3%	94,0%	96,6%	
640 (Saint-Michel-des-Saints)	97,7%	100,0%	92,5%	96,6%	95,7%	
631 (Saint-Donat)	96,8%	80,6%	91,2%	86,4%	86,7%	
634 (Repentigny)	91,1%	89,7%	90,7%	88,6%	90,0%	
629 (Sainte-Agathe-des-Monts)	82,2%	82,4%	88,6%	79,7%	84,3%	
630 (Mont-Tremblant)	90,3%	91,3%	87,8%	88,8%	89,6%	
637 (Rawdon)	81,8%	79,2%	81,6%	87,1%	81,5%	
626/627 (Saint-Jérôme/Mirabel)	86,2%	83,4%	81,5%	80,1%	84,4%	Zone élargie depuis mai 2019
622 (Lachute)	82,1%	82,1%	80,2%	84,2%	80,8%	
625 (Terrebonne)	86,5%	87,1%	80,0%	83,0%	83,1%	
636 (Joliette)	78,2%	77,6%	79,5%	77,5%	80,9%	
635 (Berthierville)	77,9%	79,2%	78,8%	75,0%	76,9%	
620/624 (Saint-Eustache/Sainte Thérèse)	77,8%	81,2%	73,0%	72,3%	76,2%	Zone élargie depuis mai 2019
623 (Grenville)	81,4%	79,6%	72,1%	86,8%	69,8%	
628 (Sainte-Adèle)	81,0%	79,0%	71,4%	78,6%	81,0%	
638 (Saint-Gabriel)	69,2%	72,3%	69,6%	76,5%	59,6%	
639 (Montcalm)	64,8%	66,7%	55,3%	60,5%	55,7%	
633 (Saint-Lin-Laurentides)	64,1%	56,0%	53,9%	46,5%	47,6%	
650 (Kanesatake)	80,0%	71,4%	53,8%	81,3%	88,9%	
651 (Oka)	63,3%	60,0%	40,5%	47,6%	50,8%	Fin du factionnaire en 2018
632 (Labelle)	52,4%	45,5%				Zone élargie
624 (Sainte-Thérèse)						Zone élargie depuis mai 2019
627 (Mirabel)						Zone élargie depuis mai 2019
643 (Mont-Laurier)						Zone élargie avril 2018
Total	82,9%	82,5%	79,4%	79,6%	79,9%	
Moyenne	81,9%	79,7%	77,9%	80,5%	79,9%	

Source : Requête 88

Autonomie de zone par priorité

Priorité 1

Performance par ZONE (2020-2024)

ZONE	2020	2021	2022	2023	2024	COMMENTAIRE
642/643 (Ferme-Neuve/Mont-Laurier)	99,4%	99,2%	99,0%	98,2%	99,0%	Zone élargie avril 2018
640 (Saint-Michel-des-Saints)	93,4%	96,2%	95,9%	96,7%	97,0%	
641/632 (Rivière-Rouge/Labelle)	95,3%	96,4%	92,2%	92,9%	95,1%	
713 (Parc de la Vérendrye)	87,5%	92,7%	90,8%	87,4%	88,7%	
634 (Repentigny)	91,4%	93,4%	89,5%	88,3%	88,9%	
631 (Saint-Donat)	89,2%	85,3%	86,3%	88,7%	87,9%	
630 (Mont-Tremblant)	87,9%	84,7%	84,0%	87,4%	87,1%	
629 (Sainte-Agathe-des-Monts)	84,9%	82,5%	81,6%	81,9%	82,9%	
625 (Terrebonne)	85,2%	85,0%	80,9%	83,4%	83,2%	
626/627 (Saint-Jérôme/Mirabel)	84,6%	84,8%	83,0%	80,5%	83,1%	Zone élargie depuis mai 2019
622 (Lachute)	80,9%	81,2%	78,6%	87,8%	80,5%	
637 (Rawdon)	79,5%	76,4%	78,5%	79,7%	79,2%	
623 (Grenville)	80,1%	82,2%	78,4%	78,3%	75,7%	
636 (Joliette)	76,3%	76,4%	78,1%	77,2%	79,9%	
620/624 (Saint-Eustache/Sainte Thérèse)	80,9%	79,3%	76,4%	71,2%	77,8%	
635 (Berthierville)	80,9%	75,3%	76,4%	71,2%	77,1%	
628 (Sainte-Adèle)	78,2%	76,2%	74,7%	76,4%	75,6%	
638 (Saint-Gabriel)	68,5%	68,0%	66,7%	64,0%	67,6%	
639 (Montcalm)	62,0%	62,0%	62,5%	62,5%	58,0%	
650 (Kanesatake)	78,8%	77,4%	62,2%	86,3%	77,0%	
633 (Saint-Lin-Laurentides)	62,9%	59,7%	53,2%	57,0%	55,7%	
651 (Oka)	56,1%	59,5%	52,3%	49,4%	45,3%	Fin du factionnaire en 2018
632 (Labelle)	54,8%	51,6%	0,0%		0,0%	Zone élargie
624 (Sainte-Thérèse)			0,0%		0,0%	Zone élargie depuis mai 2019
627 (Mirabel)			0,0%		0,0%	Zone élargie depuis mai 2019
643 (Mont-Laurier)			0,0%		0,0%	Zone élargie avril 2018
Total	82,2%	81,8%	79,2%	79,6%	80,2%	
Moyenne	80,2%	79,3%	78,1%	79,2%	79,3%	

Source : Requête 88

Autonomie de zone par priorité

Priorité 3

Performance par ZONE (2020-2024)

ZONE	2020	2021	2022	2023	2024	COMMENTAIRE
631 (Saint-Donat)	86,8%	88,4%	98,9%	84,9%	82,0%	
642/643 (Ferme-Neuve/Mont-Laurier)	99,2%	99,2%	98,8%	99,4%	98,0%	Zone élargie avril 2018
640 (Saint-Michel-des-Saints)	97,6%	96,2%	96,1%	98,5%	97,2%	
641/632 (Rivière-Rouge/Labelle)	96,2%	95,7%	96,1%	96,4%	95,5%	
713 (Parc de la Vérendrye)	100,0%	96,1%	94,1%	93,7%	94,0%	
634 (Repentigny)	92,9%	91,7%	92,2%	92,3%	81,2%	
630 (Mont-Tremblant)	88,8%	89,9%	86,3%	87,3%	83,0%	
626/627 (Saint-Jérôme/Mirabel)	86,2%	89,2%	85,2%	86,7%	79,8%	Zone élargie depuis mai 2019
625 (Terrebonne)	89,0%	87,1%	85,2%	87,7%	74,6%	
629 (Sainte-Agathe-des-Monts)	86,8%	86,4%	84,8%	84,7%	78,6%	
636 (Joliette)	82,3%	82,3%	82,4%	81,9%	76,7%	
637 (Rawdon)	82,0%	81,7%	81,3%	80,7%	73,3%	
620/624 (Saint-Eustache/Sainte Thérèse)	86,4%	85,9%	80,6%	80,8%	73,0%	Zone élargie depuis mai 2019
622 (Lachute)	84,0%	84,1%	80,5%	80,0%	75,2%	
623 (Grenville)	85,4%	88,8%	78,9%	83,1%	79,7%	
635 (Berthierville)	75,9%	74,9%	76,4%	77,3%	74,6%	
628 (Sainte-Adèle)	78,1%	78,6%	75,4%	76,1%	65,9%	
650 (Kanesatake)	90,0%	73,2%	73,8%	79,6%	70,8%	
638 (Saint-Gabriel)	73,5%	73,0%	71,5%	71,2%	62,8%	
639 (Montcalm)	63,6%	62,0%	63,7%	65,7%	52,8%	
633 (Saint-Lin-Laurentides)	64,5%	59,6%	59,0%	57,0%	49,4%	
651 (Oka)	63,8%	63,5%	47,3%	53,4%	47,4%	Fin du factionnaire en 2018
632 (Labelle)	46,3%	44,1%	0,0%			Zone élargie
624 (Sainte-Thérèse)	#DIV/0!	#DIV/0!	0,0%		0,0%	Zone élargie depuis mai 2019
627 (Mirabel)	#DIV/0!	#DIV/0!	0,0%		0,0%	Zone élargie depuis mai 2019
643 (Mont-Laurier)	#DIV/0!	#DIV/0!	0,0%		0,0%	Zone élargie avril 2018
Total	84,9%	85,2%	82,9%	83,5%	75,5%	
Moyenne	82,7%	81,6%	81,3%	81,9%	75,5%	

Source : Requête 88

Annexes CCSLL

Liste des procédures,politiques, directives etguides en vigueur

SECTION	POLITIQUES
ADM-1001	Programme d'amélioration de la qualité
ADM-1001	Tableau des normes de conformité
ADM-1001	Algorithme
ADM-1002	Assiduité au travail
ADM-1003	Code de conduite des rmu
ADM-1004	Harcèlement au travail
ADM-1005	Loyauté et conflit d'intérêts
ADM-1006	Double emploi
ADM-1007	Protection des renseignements personnels
ADM-1008	Usage du tabac, drogues et alcool
ADM-1009	Politique disciplinaire
ADM-1010	SST- traitement d'un évènement ou accident de travail
ADM-1011	Utilisation et sécurité des technologies de l'information
ADM-1012	Certification de l'IAMED
ADM-1013	Reconnaissance des employés
ADM-1014	Politique de télétravail

SECTION	NORMES
ADM-2001	Accès au CSS
ADM-2002	Affichage et diffusion de l'information aux employés
ADM-2004	Code vestimentaire (tenue vestimentaire, hygiène et propreté)
ADM-2006	Gestion des effets personnels sur le plateau technologique
ADM-2007	Gestion de l'invalidité et de l'assurance salaire
ADM-2007V	Version pour formulaires
ADM-2008	Gestion du temps supplémentaire obligatoire
ADM-2009	Salle d'entraînement

SECTION	PROCÉDURES
ADM-3000	Formulaire d'exception
ADM-3002	Règles d'affectation et de couverture du territoire
ADM-3003	Gestion des situations distinctes et avis aux partenaires
ADM-3004	Stage d'observation
ADM-3005	Traitement des plaintes et des rétroactions – partenaires
ADM-3006	Mesures d'urgence
ADM-3006	Annexe 1 aide-mémoire
ADM-3006	Annexe 2 plan sécurité incendie
ADM-3006	Mode manuel
ADM-3007	Intranet - règles d'utilisation
ADM-3007	Intranet - formation en ligne - guide d'utilisation
ADM-3008	Désordre public et entrave
ADM-3009	Guide remplacements
ADM-3009A	Maternité sans danger
ADM-3009B	Échange de quart dernière minute
ADM-3009C	Aide à la décision – Échange de quart dernière minute
ADM-3010A	Tableau des catégories
ADM-3010	Rapport informatisé chef équipe

SECTION OPÉRATIONNELLE	NORMES
OPE-2001	Affectation, suivi et encadrement des ressources
OPE-2001	Tableaux références
OPE-2002	Gestion des ressources ambulancières
OPE-2002	Annexe 1 guide de la couverture territoriale
OPE-2002B	Bottin des municipalités
OPE-2003	Réception et traitement des appels d'urgence
OPE-2003	Transfert d'appel vers des partenaires externes
OPE-2003B	Procédure de traitement d'un appel texto 911
OPE-2003C	Algorithme décisionnel pour l'appel aux partenaires externes
OPE-2003	Triage Médigo
OPE-2003E	Procédure de réévaluation des appels non-urgents
OPE-2004	Lieu public - affectation d'appel
OPE-2005	Affectation des services de premiers répondants
OPE-2005	Coordonnées des services de pr du territoire du ccsll
OPE-2006	Service d'urgence en milieu isolé
OPE-2007	Triage secondaire

SECTION	PROCÉDURES
OPE-3001	Protocole de radiocommunication
OPE-3002	Utilisation et affectation de l'ust
OPE-3003	Gestion de l'horaire des véhicules ambulanciers et utilisation de la matrice
OPE-3004	Gestion des entraves et des avis opérationnels
OPE-3005	Sécurité des intervenants sur les lieux d'une intervention

Points d'accréditation de l'Académie

International Academy of Emergency Dispatch

1. Aperçu et description du centre de communications
2. Confirmation de version et de licence du medical/fire/police priority dispatch systemmc (PDSmc)
3. Certification à jour en répartition d'urgence de l'Académie de tout le personnel étant autorisé à traiter des appels d'urgence
4. Tous les cours de certification de répartiteur d'urgence sont menés par des instructeurs certifiés par l'Académie et toutes les révisions de cas sont menées par des RU-Q certifiés par l'académie
5. Activités complètes des processus du comité d'amélioration de la qualité (AQ)
6. Méthodologie d'amélioration et d'assurance de la qualité de l'IAED
7. Évaluation d'un nombre constant d'évaluations de cas qui rencontrent ou qui excèdent les attentes de performance minimales de l'Académie
8. Données relatives à l'AQ à partir du moment de l'implantation initiale de processus d'AQ structurés de l'Académie (premier rapport sommaire d'AQ, si disponible)
9. Moyenne mensuelle des niveaux de conformité des évaluations de cas pour le centre de communications pour les six mois précédant l'application d'accréditation avec les niveaux de conformité équivalents ou supérieurs aux niveaux
10. Vérification de procédures adéquates d'évaluation de cas et de techniques d'AQ, validées par une révision indépendante de l'Académie
11. Implantation et/ou maintien de l'orientation du MPDS/FPDS/PPDS et de la méthodologie de rétroaction de cas de répartition à tout le personnel de terrain
12. Vérification de politiques et de procédures locales d'implantation et du maintien du PDS inclure toutes les politiques relatives aux pratiques de RMU/RUI/RUP
13. Des copies de tous les documents relatifs à votre programme de formation continue
14. Orientation pour la carte d'information pour les services préhospitaliers d'urgence
15. Assignations locales d'intervention établies pour chaque code de déterminant du MPDS/FPDS/PPDS
16. Processus de maintien et de modification pour les assignations locales d'intervention aux codes de déterminant du MPDS/FPDS/PPDS
17. La fréquence (taux) de tous les codes et les niveaux du PDS du centre de communications pour les six mois précédant immédiatement l'application
18. Nomination et implication adéquate de la part du directeur médical/l'administration des incendies/de la police pour fournir une supervision des activités en répartition d'urgence du centre
19. Entente de partage de données non confidentielles de répartition d'urgence avec l'Académie et autres pour l'amélioration du MPDS/FPDS/PPDS et de la répartition d'urgence en général
20. Accord de respecter le code d'éthique, le code de conduite et les normes établies pour un centre d'excellence accrédité de l'Académie

Rapport financier

Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière

Résultats

pour l'exercice terminé le 31 mars 2025

	2025 $	2024 $
Produits		
Subvention – Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides	**6 796 144**	5 313 458
Intérêts	**90 066**	94 990
Autres	**8 854**	20 739
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	**215 003**	77 451
	7 110 067	5 506 638
Charges		
Salaires et charges sociales		
Fonctionnement	**3 518 019**	2 740 870
Supervision	**300 815**	177 683
Administration	**598 035**	445 939
Assurance qualité	**396 127**	394 844
Formation	**172 428**	128 037
Entretien et réparations	**13 415**	5 525
Formation	**52 621**	29 703
Charges locatives	**436 135**	437 745
Télécommunications	**85 439**	85 881
Contrats de service	**347 732**	340 342
Assurances	**18 165**	
Taxes et permis	**844**	38
Réunions et congrès		114
Uniformes		3 964
Déplacement et représentation	**19 007**	27 716
Services externes	**206 713**	236 985
Frais informatiques	**284 369**	142 270
Cotisations	**6 382**	6 324
Fournitures et frais de bureau	**60 969**	57 398
Honoraires professionnels	**170 784**	128 453
Frais bancaires	**15 132**	1 513
Amortissement – immobilisations corporelles	**246 311**	115 375
Amortissement – actifs incorporels	**32 495**	45 750
	6 981 937	5 552 469
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	**128 130**	(45 831)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière
Évolution de l'actif net

pour l'exercice terminé le 31 mars 2025

	2025					2024
	Non affecté	Investi en immobilisations corporelles et actifs incorporels	Affecté d'origine interne	Affecté d'origine externe	Total	Total
	$	$	$	$	$	$
Solde au début	**1 132 123**	**234 689**	**177 502**	**405 811**	**1 950 125**	1 995 956
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	**142 263**	**(63 803)**		**49 670**	**128 130**	(45 831)
Investissement net en immobilisations (note 3)	**(11 035)**	**11 035**				
Solde à la fin	**1 263 351**	**181 921**	**177 502**	**455 481**	**2 078 255**	1 950 125

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et Lanaudière
Situation financière

au 31 mars 2025

	2025	2024
	$	$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	**550 987**	271 111
Encaisse, 2,7 %	**1 155 332**	
Dépôts à terme, 3,7 % (taux fixes de 1,9 % à 5,95 % en 2024) échéant en septembre 2025	**1 382 238**	2 809 003
Débiteurs (note 4)	**142 848**	137 962
Frais payés d'avance	**83 084**	74 616
Apports à recevoir – Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides	**1 134 512**	202 236
	4 449 001	3 494 928
Long terme		
Immobilisations corporelles (note 5)	**904 441**	308 903
Actifs incorporels (note 6)	**75 820**	108 315
	5 429 262	3 912 146
PASSIF		
Court terme		
Créditeurs (note 7)	**795 633**	511 621
Apports reportés (note 8)	**1 757 034**	1 115 000
Apports à rembourser		152 871
	2 552 667	1 779 492
Long terme		
Apports reportés afférents aux immobilisations (note 9)	**798 340**	182 529
	3 351 007	1 962 021
ACTIF NET		
Non affecté	**1 263 351**	1 132 123
Investi en immobilisations corporelles et actifs incorporels	**181 921**	234 689
Affecté d'origine interne	**177 502**	177 502
Affecté d'origine externe	**455 481**	405 811
	2 078 255	1 950 125
	5 429 262	3 912 146

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Téléphone
450 970-9911

Courriel
ccsll@ccsll.org

Centre de communication santé
LAURENTIDES + LANAUDIÈRE