



# Bilan annuel

#Résilience #Performance

#Reconnaissance

22  
23



**Une publication du Centre de communication santé Laurentides Lanaudière  
1280, boulevard du Curé-Labelle, Blainville, QC J7C 2N8**

Infographie  
Kariboo marketing

Le Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière remercie toutes les personnes  
qui ont contribué à la réalisation du Bilan 2022-2023.

Tous droits réservés.  
© Centre de communication santé Laurentides Lanaudière - 2023

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Mot du directeur général                                   | 4  |
| En bref  | 5  |
| Faits saillants  | 6  |
| <b>L'ORGANISATION</b>                                      |    |
| Notre mission  | 8  |
| Notre vision   | 8  |
| Nos valeurs  | 9  |
| Le rôle du CCSLL   | 10 |
| Territoire et clientèle                                    | 11 |
| Laurentides  | 13 |
| Lanaudière   | 14 |
| Situation clinique par numéro de protocole MPDS            | 15 |
| Organigramme   | 17 |
| Conseil d'administration et sous-comités                   | 18 |
| Comités externes   | 20 |
| Comités internes   | 24 |
| Le Politique gouvernementale sur le système préhospitalier | 25 |
| Ressources humaines  | 28 |
| Direction clinique et enseignement                         | 33 |
| <b>STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES</b>                        |    |
| Terminologie   | 37 |
| Liste de priorités d'affectation du MSSS                   | 38 |
| Chronométrie par municipalité                              | 40 |
| Volumétrie par municipalité                                | 43 |
| Volumétrie   | 45 |
| Affectations et transports par entreprise ambulancière     | 46 |
| Appels priorités   | 48 |
| Chronométrie des appels                                    | 49 |
| Transports – Segmentation temporelle pour les P1           | 55 |
| Priorité 2   | 56 |
| Transports par centre hospitalier                          | 60 |
| Rétroactions des partenaires                               | 62 |
| Volumétrie mensuelle                                       | 63 |
| Autonomie de zone par priorité                             | 66 |
| <b>ANNEXE</b>  |    |
| Normes de l'Académie IAED                                  | 70 |



**Yannick Tourigny**  
Directeur Général

## Mot du directeur général

**C'est avec beaucoup de fierté que le Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière (CCSSL) dépose son bilan annuel pour l'année financière 2022-2023. Une année charnière et certes marquée par la fin d'une gestion pandémique où la résilience de l'ensemble de la collectivité québécoise, des services hospitaliers et préhospitaliers a été mise en lumière.**

Les défis demeurent nombreux pour les années à venir pour l'écosystème préhospitalier, tant à l'échelle provinciale que pour les régions desservies par le CCSSL.

Les changements démographiques ainsi que la croissance des besoins en santé et services sociaux ne sont que quelques facteurs contribuant à l'augmentation soutenue au fil du temps des appels acheminés à notre centre de communication. Au cours de la dernière année, c'est une augmentation de près de 5,8 % avec laquelle nos répartiteurs médicaux d'urgence ont composé.

En réponse à ces nombreux défis, la dernière année a été marquée par de nombreux projets structurants qui ont façonné l'évolution des services préhospitaliers d'urgence au Québec. Au premier plan, en juin 2022, le ministère de la Santé et des Services sociaux lançait, après de nombreux mois de travail, sa Politique gouvernementale sur les services préhospitaliers. Ces nouvelles orientations guideront pour les années à venir les actions du CCSSL.

Ainsi, au cours de la dernière année, le CCSSL a travaillé de concert avec les nombreux collaborateurs de l'écosystème préhospitalier (CISSS des Laurentides et Lanaudière, les entreprises ambulancières, les services de premier répondant, les municipalités) à la modernisation et l'excellence des services aux citoyens en réponse à ces nouvelles orientations. La préparation des activités opérationnelles du CCSSL en vue de la mise en œuvre du nouveau cadre ministériel en juin de cette année a été un dossier phare. Ce nouveau cadre vise une modernisation de la gestion des affectations des ressources ambulancières et permet une utilisation et disposition optimale des ressources.

Le CCSSL s'inscrit également dans une démarche d'excellence de ses pratiques. Nous sommes présentement à renouveler notre certificat d'agrément avec l'Académie afin de maintenir pour la période 2023-2026 notre accréditation comme Centre d'excellence certifié.

Enfin, l'amorce de préparatifs en vue de la modernisation du réseau au passage au 9-1-1 de prochaine génération, projet d'envergure provinciale annoncé par la Sécurité publique, guidera les prochains mois d'activités sur le plan des technologies.

Finalement, je tiens à souligner le dévouement et l'excellence du travail de l'ensemble des personnes qui contribue à la mission du CCSSL, tout particulièrement les répartiteurs médicaux d'urgence et qui sont au cœur des services offerts à la population.

Sur une note plus personnelle, j'aimerais remercier les membres du conseil d'administration de la Corporation pour leur soutien sans cesse renouvelé et leur expertise tout au long de la dernière année.

# En bref



**2022-2023 au CCSLL,  
c'est 138 957 appels,  
133 768 affectations,  
93 563 transports**

**UNE JOURNÉE AU  
CCSLL C'EST**



**EN MOYENNE 144  
HEURES DE TRAVAIL  
POUR LES RMU**

**EN MOYENNE**



**381 DEMANDES  
PAR JOUR**



**366 AFFECTATIONS  
PAR JOUR**

**EN MOYENNE**



**256 TRANSPORTS  
PAR JOUR**

**1000 HEURES DE  
FORMATION**



**DONNÉES AUX  
RÉPARTITEURS  
MÉDICAUX D'URGENCE**

**FORMATION SUR LA  
GESTION DE STRESS**



**EN COLLABORATION  
AVEC LE CEGEP  
BEAUCE-APPALACHES**

## CCSLL // 10 ans

**Retour sur les 10 ans du Centre de  
communication santé Laurentides +  
Lanaudière**

Le 1<sup>er</sup> avril 2022 marquait le début des célébrations du 10<sup>e</sup> anniversaire du Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière. Pour l'occasion, l'organisation a mis en œuvre un calendrier d'activités qui s'est déployé sur toute l'année.

## Questionnaire MRSI

Le 30 mai 2022, le CCSLL a retiré le questionnaire MRSI (maladie respiratoire sévère infectieuse) lors de la prise d'appel, mis en place dans le contexte de la COVID-19.

# Faits saillants

## Priorisation des affectations

Suite à la publication de la Politique gouvernementale sur les services préhospitaliers en juin 2022 par le ministère de la Santé et des Services sociaux, de nouvelles orientations guideront pour les années à venir les actions du CCSLL.

Au cours de la dernière année, le CCSLL a travaillé de concert avec les nombreux collaborateurs de l'écosystème préhospitalier (CISSS des Laurentides et de Lanaudière, les entreprises ambulancières, les services de premiers répondants, les municipalités) à la modernisation et l'excellence des services donnés aux citoyens en réponse à ces nouvelles orientations.

La préparation des activités opérationnelles du CCSLL en vue de la mise en œuvre du nouveau cadre ministériel en juin de cette année a été un dossier phare. Ce nouveau cadre vise une modernisation de la gestion des affectations des ressources ambulancières et permet une utilisation et disposition optimale des ressources.

## Ironman 2022 – Ville de Mont-Tremblant

Le 26 juin 2022, l'événement Ironman était de retour après deux (2) ans d'absence, conséquence de la COVID-19.

De par sa mission, le CCSLL était présent au Poste de Commandement Unifié (PCU) contribuant ainsi à la coordination et la communication unifiée de plusieurs organismes névralgiques de cet événement d'envergure.

Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services de pointe, un projet pilote a été conduit. En collaboration avec l'équipe de l'entreprise ambulancière ParaXion, le déploiement d'un véhicule d'intervention rapide (VIR) a été déployé. Le VIR ayant à son bord un paramédic et l'ensemble de l'équipement médical requis permettant ainsi une intervention rapide sur les lieux dans l'attente des autres intervenants. Le déploiement d'un VIR pourrait s'avérer bénéfique tout particulièrement dans un contexte de demandes d'interventions subites et soutenues.



Ironman 2022 - Ville de Mont-Tremblant

## Projet 9-1-1 Nouvelle génération

La modernisation du réseau qui consiste au passage au 9-1-1 de prochaine génération, projet d'envergure provinciale annoncé par la Sécurité publique, guidera les prochains mois d'activités sur le plan des technologies.

L'amorce de préparatifs en vue de cette modernisation a été débuté. Les travaux de modernisation visent, entre autres, le traitement de nouvelles formes de communication par les centres d'appels d'urgence, soit les textos, les images, les vidéos ainsi que d'autres types de données, comme des informations biomédicales. Les travaux de modernisation par le biais des améliorations technologiques et opérationnelles permettront, entre autres, d'assurer une meilleure localisation d'une personne en détresse ayant contacté le 9-1-1 et l'envoi des secours plus rapidement.



## Projet de recherche en intelligence artificielle (IA) en collaboration avec l'Université de Sherbrooke

La demande des services préhospitaliers d'urgence (SPU) ne cesse de s'accroître au Québec. Le vieillissement de la population est certes un des déterminants. Une augmentation de près de 5,8 % des appels a été enregistrée seulement pour la dernière année. De nombreux défis touchent donc l'écosystème préhospitalier, dont le CCS fait partie.

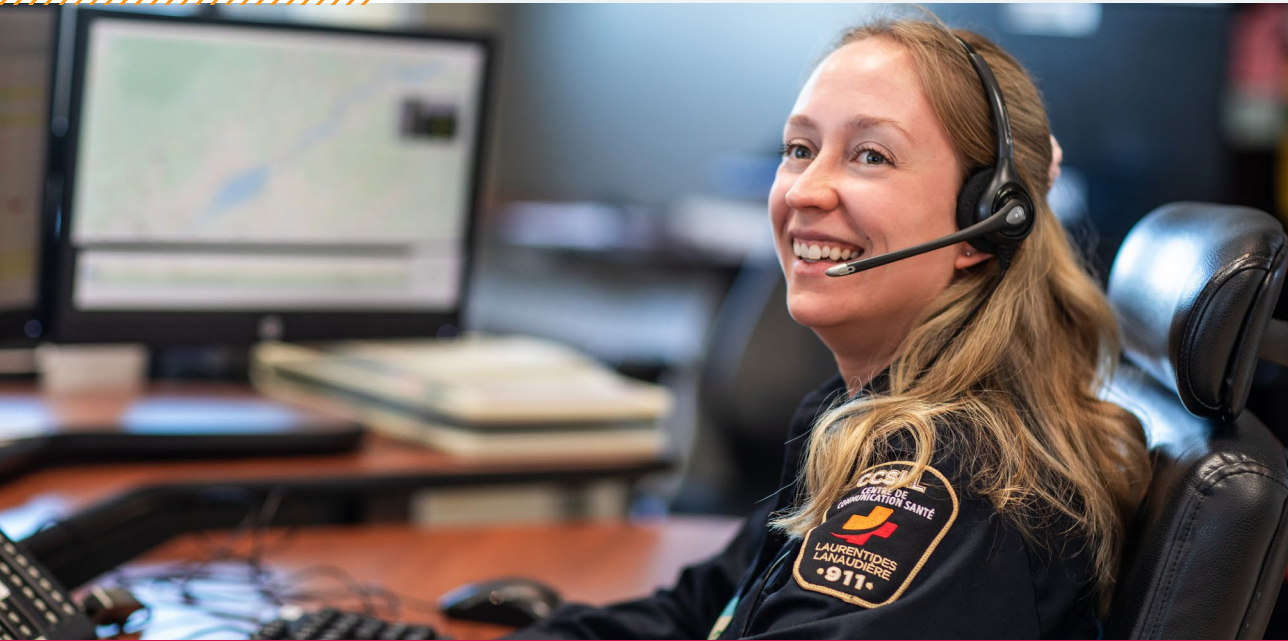
Au cours de la dernière année, le CCSLL s'est engagé, auprès de l'Université de Sherbrooke, dans une étroite collaboration à la recherche en IA pour la gestion stratégique des services préhospitaliers d'urgence. La Corporation ambulancière de Beauce inc., les Services préhospitaliers Paraxion inc., HRH Services préhospitaliers inc. et le Groupe SYNOVO SYM inc. sont également partenaires au projet.

Cette collaboration, pour les prochaines années, vise à étudier en s'appuyant sur les sciences des données et l'IA les questions relatives à la demande et l'offre des SPU, les facteurs spatiotemporels pouvant influencer les SPU et les technologies s'y rattachant.

Les retombées visent en outre les SPU et pourraient être utiles pour d'autres fournisseurs de services permettant ainsi d'améliorer à la fois la qualité des services offerts à la population et le bien-être des intervenants de l'écosystème préhospitaliers.

The image shows the exterior of a modern building. A prominent feature is a large, cantilevered canopy over the entrance, supported by a single, thick, cylindrical concrete pillar. The underside of the canopy is finished with light-colored wood paneling. The building's facade is composed of grey stone blocks and dark grey brickwork. The entrance consists of a set of glass double doors with silver frames. To the right of the doors, there is a red fire alarm pull station and a white sign with a red border and a pair of scissors icon. A grey trash bin is located further to the right. The foreground features a concrete sidewalk, a bed of green ornamental grasses, and a large, dense evergreen shrub on the left. The sky is overcast with grey clouds. The text 'L'organisation' is written in white, and 'CCSLL' is written in orange below it, both in a bold, sans-serif font.

# L'organisation CCSLL



## Notre 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.



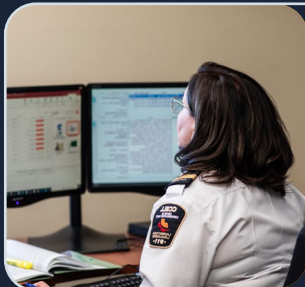
## Ouverture

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 vivant 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 efficace possible.

### Écosystème des services préhospitaliers



Le Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière s'inscrit à travers l'écosystème préhospitalier défini 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.

# Territoire et clientèle

**Le Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière couvre un territoire de 32 856 km<sup>2</sup> 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.**

# Territoire et clientèle

Ces deux régions se distinguent par la vastitude de leur territoire et les nombreuses forêts, lacs et rivières qu'on y retrouve.



Un important réseau cyclable et de motoneige



L'aéroport de Mirabel



Réseau de transport ferroviaire et l'arrivée prochaine du REM



9 centres hospitaliers



30 services de premiers répondants

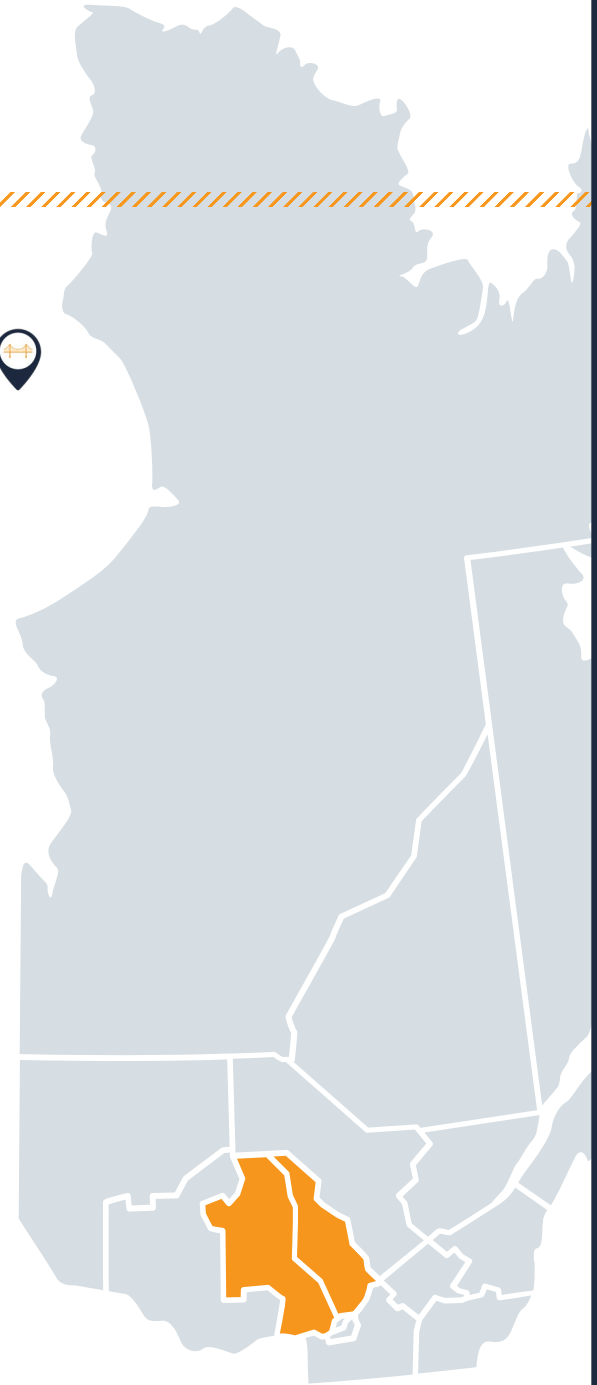


L'ensemble des services de police municipaux et de la SQ sont munis de DEA



## INFO-BULLE

Dans sa Mise à jour 2022 des perspectives démographiques du Québec et de ses régions, 2021-2066, l'Institut de la statistique du Québec prévoyait que la **croissance démographique projetée** entre 2021 et 2041 serait parmi les plus importantes pour la région des **Laurentides (+21%)** et la région de **Lanaudière (+16%)**.



# Laurentides



Population en 2022  
657 375 habitants

4<sup>e</sup> rang parmi les 17  
régions administratives du  
Québec, soit 7,56% de la  
population en 2022



Superficie  
20 548 km<sup>2</sup>



DENSITÉ  
32,0 HABITANTS  
AU KM<sup>2</sup>



8<sup>e</sup> RANG EN  
SUPERFICIE

## Entreprises ambulancières

SPLL, Groupe Cambi, Ambulance Thibault inc.,  
Ambulance Bouchard et fils., Paramédics des Premières  
Nations, ParaXion, Ambulances Laurentides

# Lanaudière



Population en 2022  
544 265 habitants

5<sup>e</sup> rang parmi les  
17 régions administratives  
du Québec, soit 6,26% de  
la population en 2022



Superficie  
12 308 km<sup>2</sup>



Lanaudière



DENSITÉ:  
44.2 HABITANTS  
AU KM<sup>2</sup>



13<sup>e</sup> RANG EN  
SUPERFICIE

**Entreprises ambulancières**  
HRH Services préhospitaliers, Dessercom, Ambulance  
St-Gabriel, SPLL, ParaXion

# Situation clinique par numéro de protocole MPDS 2022-2023

| SITUATION CLINIQUE  | NBR DE CAS | % 2022-2023 |
|---|------------|-------------|
| 17-Chutes   | 14238      | 12,70%      |
| 06-Problèmes Respiratoires  | 14042      | 12,50%      |
| 26-Personne Malade (Diagnostic Spécifique)  | 13197      | 11,70%      |
| 10-Douleur Thoracique / Malaise Thoracique (Non Traumatique)  | 12891      | 11,50%      |
| 31-Inconscience / Évanouissement (Quasi)  | 8680       | 7,70%       |
| 29-Incidents de la Route / Transport  | 7121       | 6,30%       |
| 25-Problème Psychiatrique / de Comportement / Tentative de Suicide  | 5926       | 5,30%       |
| 30-Blessures Traumatiques (Spécifiques)   | 4270       | 3,80%       |
| 21-Hémorragie / Lacérations   | 4252       | 3,80%       |
| 28-Accident vasculaire cérébral (AVC) / Paralysie Accident Vasculaire Cérébral (AVC) / Paralysie / Ischémie Cérébrale Transitoire (ICT) | 3864       | 3,40%       |
| 01-Douleur abdominale / problèmes abdominaux  | 3519       | 3,10%       |
| 12-Convulsions  | 2373       | 2,10%       |
| 19-Problèmes cardiaques / D.C.A.I.  | 2132       | 1,90%       |
| 23-Overdose / Empoisonnement (Ingestion)  | 2052       | 1,80%       |
| 09-Arrêt Cardiaque ou Respiratoire / Décès  | 1998       | 1,80%       |
| 05-Douleur au dos (Non Traumatique ou Trauma Non Récent)  | 1909       | 1,70%       |
| AUTRES (10-0-8 et URG / 10-40 NIV 1 et 2 / 10-90)   | 1759       | 1,60%       |
| 32-Problème Inconnu (Personne Gisante)  | 1415       | 1,30%       |
| 02-Allergies (réactions) / Empoisonnement (Piqûres/Morsures)  | 1190       | 1,10%       |
| 04-Agression / Agression sexuelle / Pistolet Électrique   | 1087       | 1,00%       |
| 18-Mal de Tête  | 1061       | 0,90%       |
| 13-Problèmes Diabétiques  | 860        | 0,80%       |

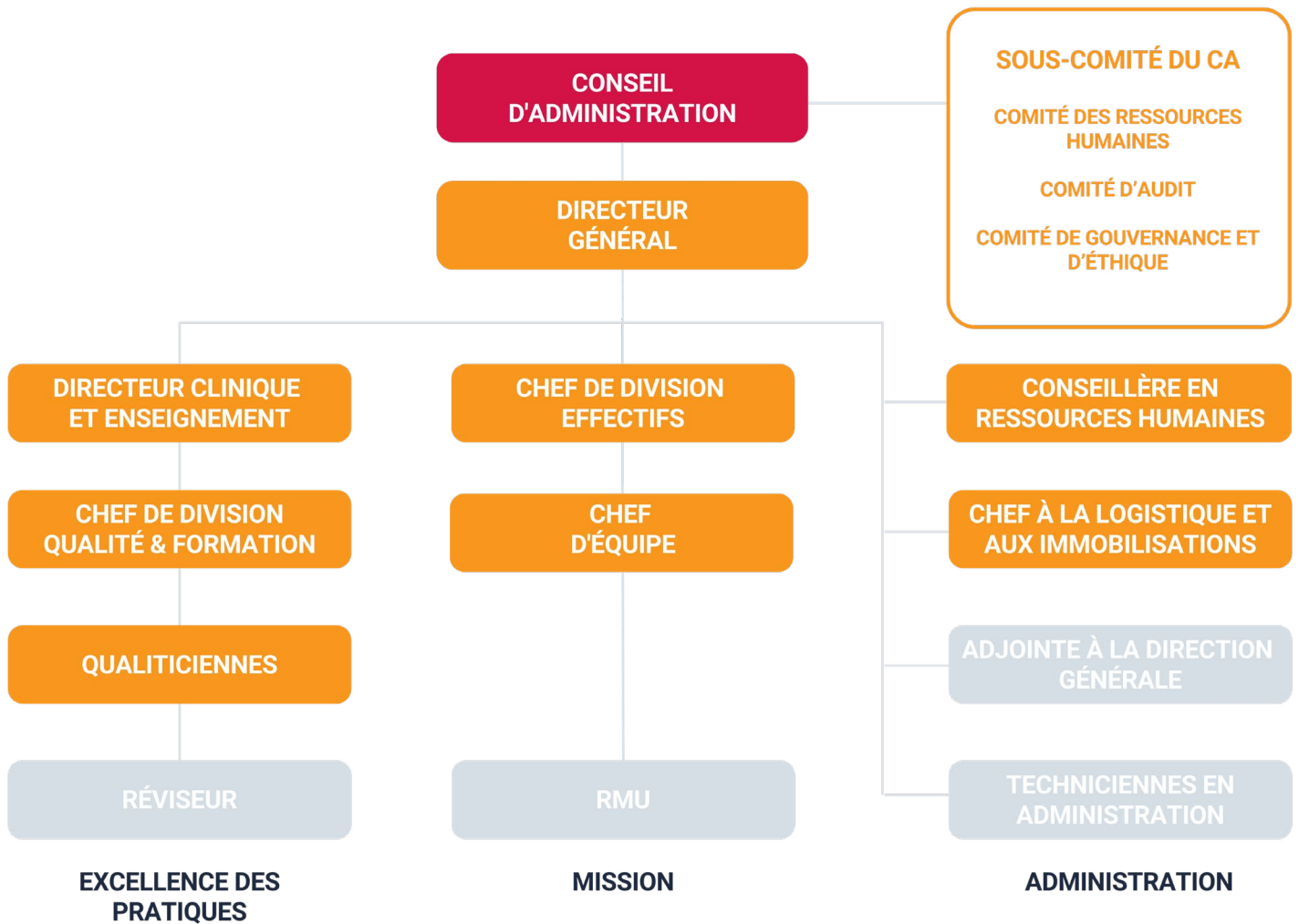
## Situation clinique par numéro de protocole MPDS 2022-2023

| SITUATION CLINIQUE  | NBR DE CAS | % 2022-2023 |
|---|------------|-------------|
| 33-Transfert / Interétablissement / Soins Palliatifs                          | 556        | 0,50%       |
| 11-Étouffement  | 483        | 0,40%       |
| 24-Grossesse / Accouchement / Fausse-Couche                                   | 424        | 0,40%       |
| 08-Monoxyde de Carbone / Inhalation / Produits Dangereux / CBRN               | 272        | 0,20%       |
| 07-Brûlures (Échaudures) / Explosion (Déflagration)                           | 224        | 0,20%       |
| 20-Exposition à la Chaleur / au Froid   | 140        | 0,10%       |
| 16-Problèmes / Blessures aux Yeux   | 135        | 0,10%       |
| 03-Morsures / Attaque d'Animaux   | 110        | 0,10%       |
| 27-Arme Blanche / Arme à Feu / Trauma Pénétrant                               | 100        | 0,10%       |
| 14-Noyade / Quasi Noyade / Accident de Plongeon / Plongée Sous-Marine (Scuba) | 95         | 0,10%       |
| 22-Incident Inaccessible / Personne Coincée (Hors Circulation)                | 69         | 0,10%       |
| 15-Électrisation / Foudre   | 56         | 0,00%       |
| 36-Pandémie   | 0          | 0,00%       |



31 mars 2023

# Organigramme



2022 - 2023

# Conseil d'administration

## Président

**M. Pierre P. Séguin**

- > Vice-président exécutif
- > Chef de l'exploitation, des affaires corporatives et juridiques
- > Services préhospitaliers Laurentides- Lanaudière Ltée

## 1<sup>er</sup> vice-président

**M. Claude Lemay**

- > Directeur des ressources humaines et des opérations
- > HRH Services préhospitaliers

## 2<sup>e</sup> vice-président

**M. Olivier Roussin**

- > Président
- > Ambulance St-Gabriel

## Trésorière

**Mme Chantal Garneau**

- > Directrice des ressources financières
- > Direction des ressources financières >
- > CISSS Lanaudière

## CISSS Laurentides

**Mme Marie-Josée Lafontaine**

- > Directrice
- > Direction des services multidisciplinaires, de l'enseignement et de la recherche
- > CISSS des Laurentides

## Directeur médical régional

**Dr Samuel Racine**

- > Directeur médical régional
- > Services préhospitaliers d'urgence
- Direction des services professionnels
- > CISSS Lanaudière

## Administrateur

**M. Mario Vallée**

- > Directeur des achats et des services techniques
- > Groupe CAMBI

## Administrateur

**M. Marc Paquette**

- > Directeur des opérations
- > Ambulances Y. Bouchard et Fils inc.

## Représentant des municipalités

**M. Daniel Bourdon**

- > Maire de Mont-Laurier

## Directeur général et secrétaire

**M. Yannick Tourigny**

- > Directeur général
- > CCS Laurentides + Lanaudière

### Calendrier des rencontres



## L'ORGANISATION

# Sous-comités du conseil d'administration

## Comité des ressources humaines

- > M. Pierre P. Séguin
- > M. Olivier Roussin
- > M. Claude Lemay
- > M. Yannick Tourigny



### Mandat

Le Comité s'intéresse principalement à la mise en place des politiques des ressources humaines. Il assure l'élaboration d'un profil de compétence, d'expérience et des critères d'évaluation du poste de Directeur général. Il planifie la relève des membres de la direction ainsi que la sélection des membres.

## Comité d'audit

- > M. Pierre P. Séguin
- > Mme Chantal Garneau
- > Mme Marie-Josée Lafontaine
- > M. Yannick Tourigny



### Mandat

Le Comité détient les pouvoirs et les 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.

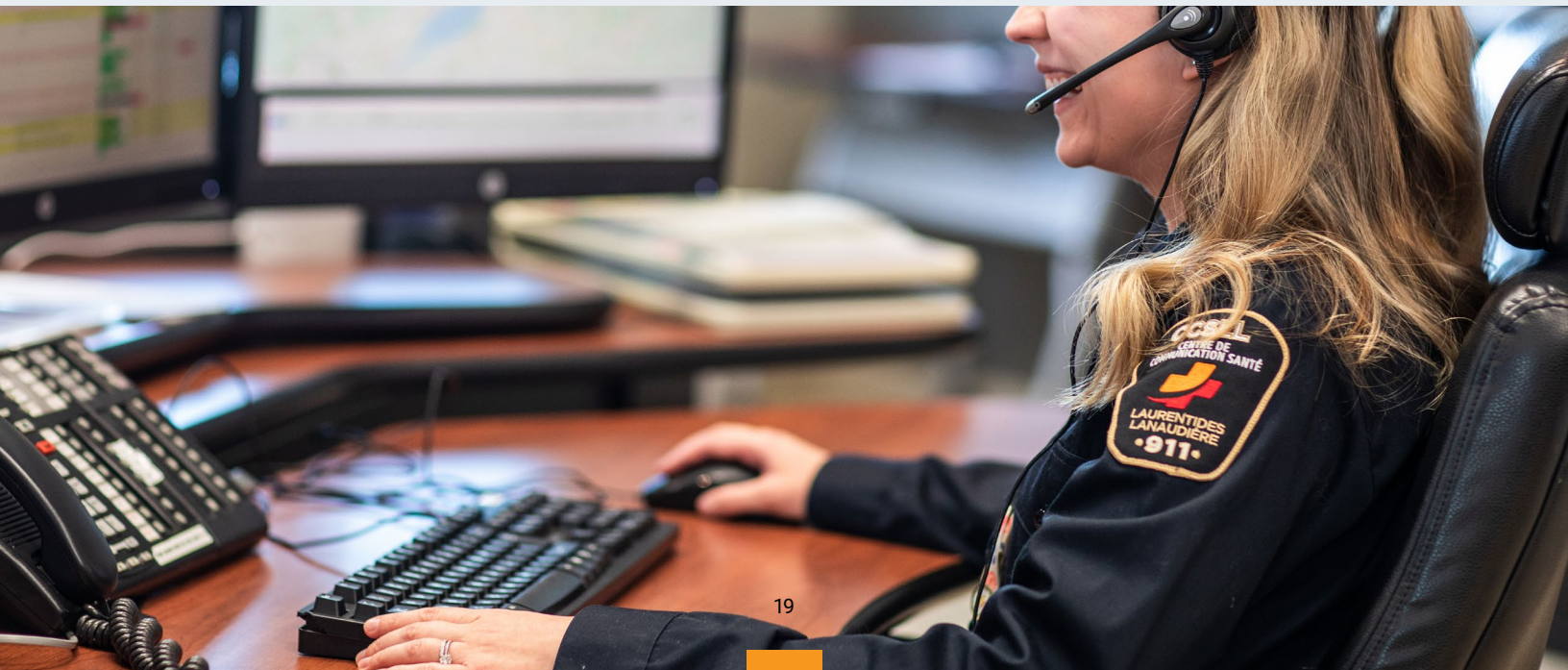
## Comité de gouvernance et d'éthique

- > M. Pierre P. Séguin
- > M. Olivier Roussin
- > M. Daniel Bourdon
- > M. Yannick Tourigny



### 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.



L'ORGANISATION

# Comités externes

## Comité des opérations

- > Sous-comités & comités ad hoc du comité
- > Comité de transformation des règles d'affectation
- > Comité régional SONIM
- > Rencontre d'entraide interrégionale



## Mandat

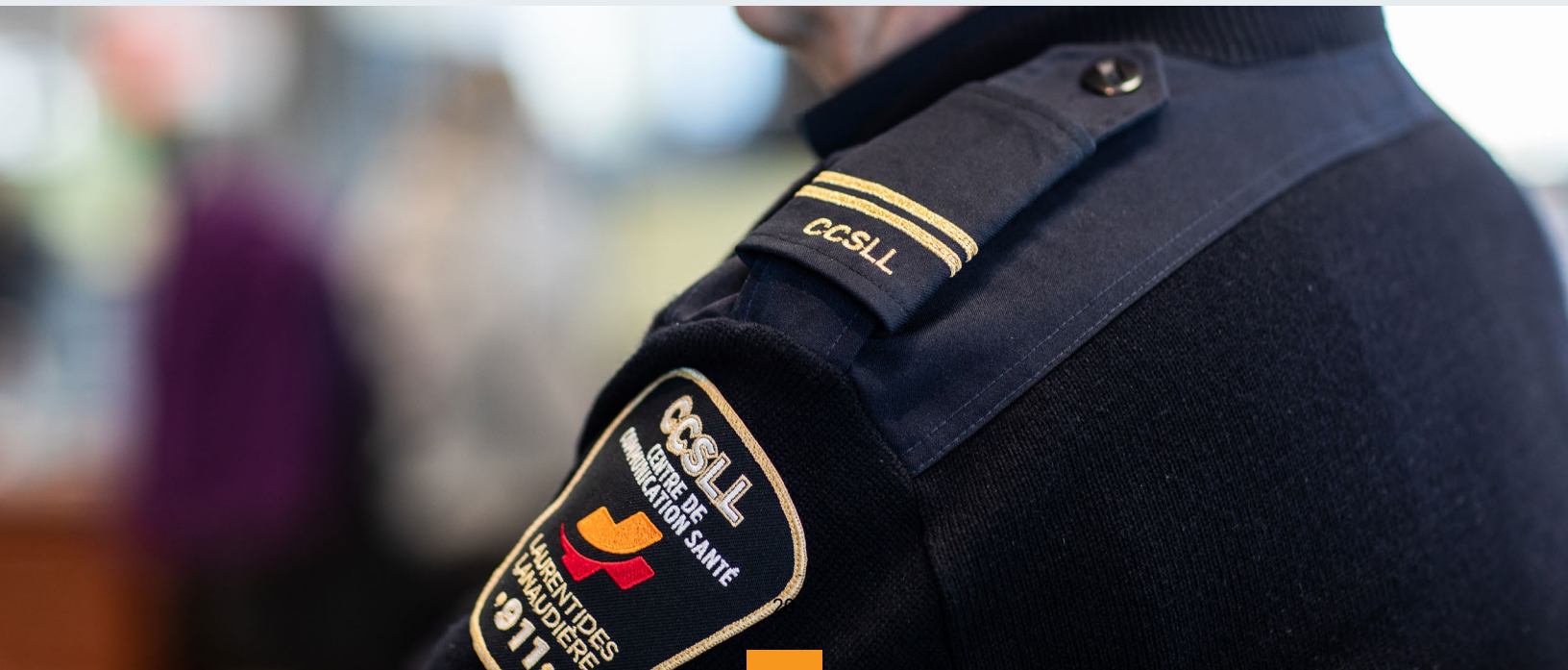
Définir les règles en tenant compte des normes de priorisation établies par le MSSS, des contrats de service et des recommandations de la direction médicale;

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.

Calendrier



L'ORGANISATION

# Comités externes

## Membres du comité des opérations

### HRH Services préhospitaliers

Claude Lemay  
Marco Viel  
Dominic Clément  
Jean-Christophe Ferland  
Pier-Yves Provençal

### Dessercom

Érick Hovington  
Audrey Arsenault  
Éric Martel  
Jérôme Trudel

### ParaXion

René Valois  
Marilyn Porlier  
Sébastien Denis  
Guillaume Bouchard  
Benoit Rudolphe

### Ambulances Laurentides

Dany Labelle  
Gilles Légaré

### Ambulances Thibault inc.

Daniel Thibault  
Dominic Dionne

### Groupe CAMBI

Alain Busque  
Roch Charlebois  
Cédric Chouinard

### SPLL

Daniel Bourbonnais  
Maxime Séguin  
Nicolas Morin

### Ambulance St-Gabriel

Olivier Roussin  
Louis-Olivier Roussin  
Émilie C. Tremblay

### 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

### CISSS de Lanaudière

Luc Tremblay  
Stéphane Maillet



L'ORGANISATION

# Comités externes

## Comité des premiers répondants

- 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.



## Mandat

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.

Calendrier

19 mai 2022

17 novembre 2022



## L'ORGANISATION

# Comités externes

## Membres du comité des premiers répondants

### Laurentides

|                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| Amherst                   | Y. Duval, K. Ricard      |
| Arundel                   | S. Larrivée, N. Swail    |
| Boisbriand                | C. Prévost, É. Galarneau |
| Ferme-Neuve               | M. Meilleur, D. Coursol  |
| La Minerve                | L. Nantel                |
| Mont-Tremblant            | M. Darmana, D. Mychka    |
| Morin-Heights             | C. Bernard               |
| Nomingue                  | M. Bélanger              |
| St-André-d'Argenteuil     | F. Lefebvre              |
| St-Hippolyte              | D. Beaudry               |
| St-Sauveur                | G. Plante, L. Plouffe    |
| Ste-Marguerite Lac Masson | P. Tessier               |
| Val-des-lacs              | K. Morin, B. Wherry      |
| Wentworth-nord            | M. Charrette, J. Neil    |

### CISSS des Laurentides

Jason Stewart  
 Louis-Philippe Baillargeon  
 Marco Blanchet  
 Stéphanie Tremblay

### CISSS de Lanaudière

Luc Tremblay  
 Stéphane Martineau

### Lanaudière

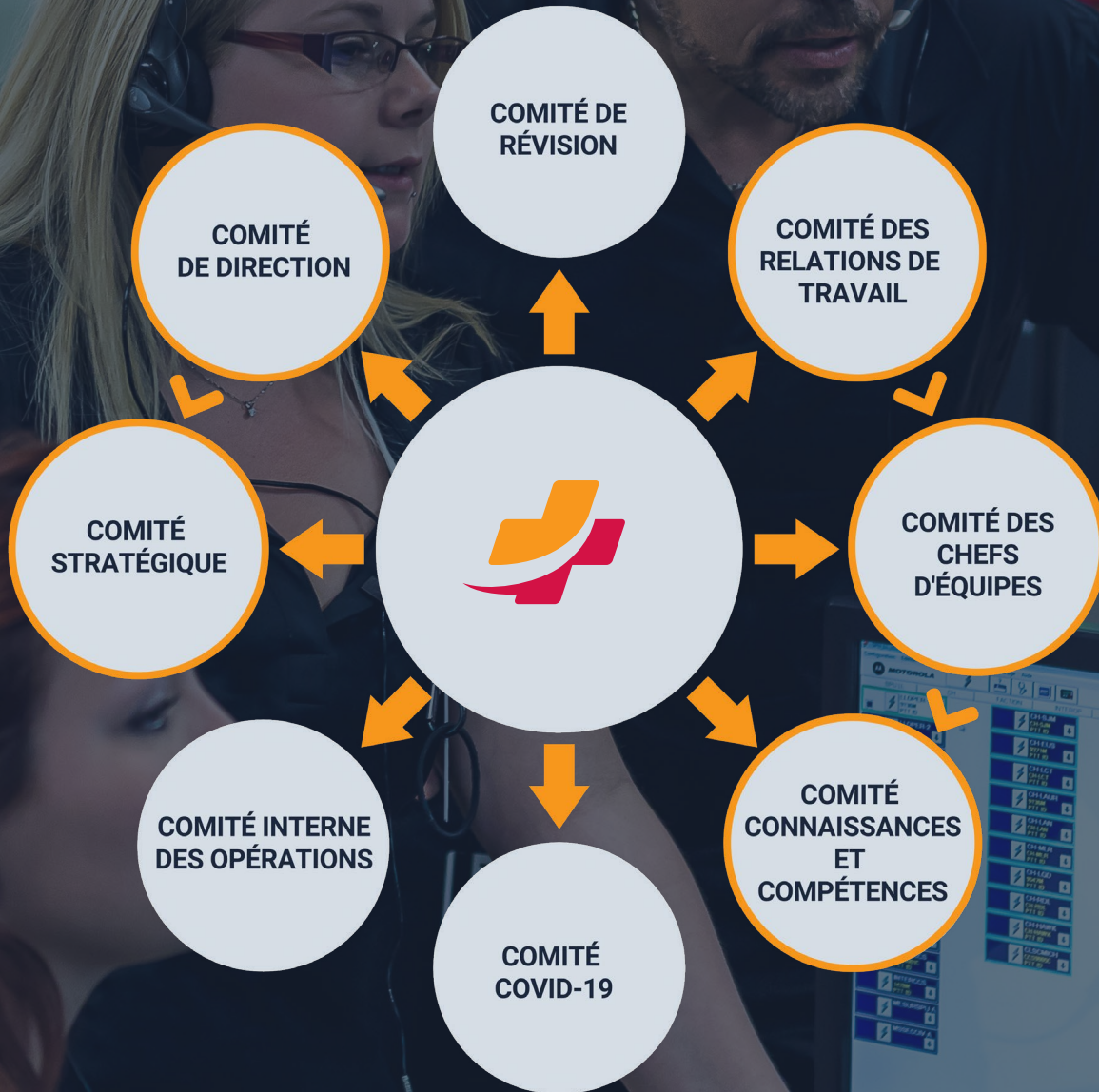
|                         |   |
|-------------------------|---|
| Entrelacs               | R. Larochelle, F. Morin                 |
| Joliette-NDP            | C. Gauthier, P. St-Louis                |
| Manawan                 | A. Flamand                              |
| MRC de D'Autray         | M. Rousseau                             |
| MRC de Montcalm         | É. Ducasse D. Marcheterre, F. Thivierge |
| Notre-Dame-de-la-Merci  | C. Soucy, J. Ruffo                      |
| St-Calixte              | S. Martineau, S. Allard                 |
| St-Charles-Borromée     | J-C. Arbour, S. Toustou                 |
| St-Côme                 | B. Gervais, K. Morin                    |
| St-Félix-de-Valois      | D. Bibeau                               |
| St-Jacques              | D. Bell                                 |
| St-Jean-de-Matha        | J-F. Bruneau, P. Langlois               |
| St-Lin-Laurentides      | D. C.-Grondin, S. Certosini             |
| Saint-Michel-des-Saints | M. De Laplante                          |
| Ste-Béatrix             | A. Beaupré, G. Cossette                 |
| Ste-Émilie-de-l'Énergie | M-J Bellerose                           |

### CCSLL

Judy Kelly  
 Vicky Deslauriers

L'ORGANISATION

# Comités internes





# La Politique gouvernementale sur le système préhospitalier

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

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003410/>

# Les principes



## Principe 1

### Le citoyen au cœur du système

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



## Principe 2

### La création de valeur

Viser en tout temps la satisfaction des besoins des patients



## Principe 3

### 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



## Principe 4

### 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



## Principe 5

### L'exécution diligente

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

# Les orientations et objectifs

## Orientation 1

### 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

## Orientation 2

### 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

## Orientation 3

### 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

## Orientation 4

### 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

## Orientation 5

### 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

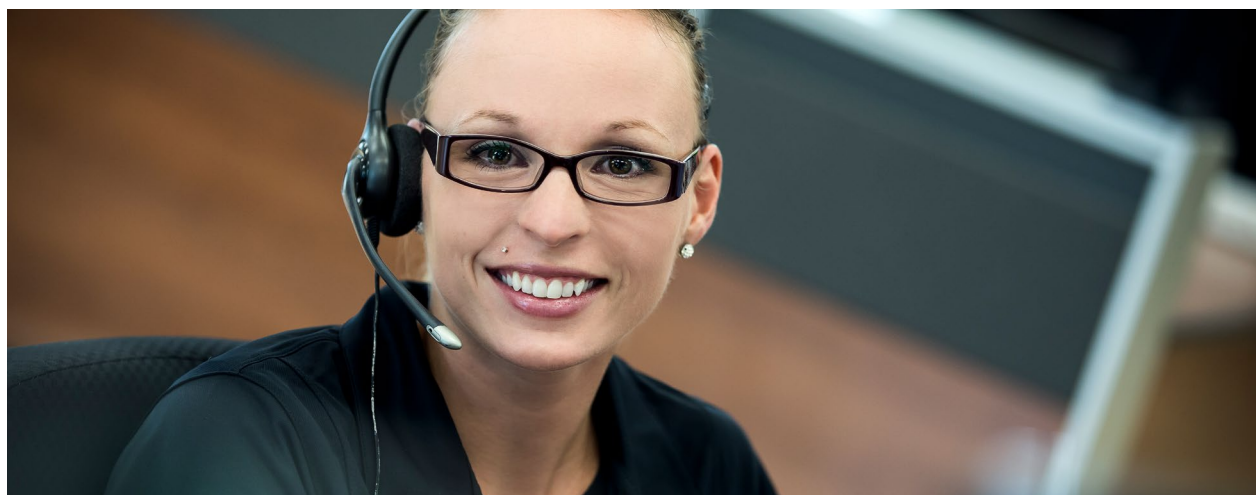
# Ressources humaines

## RÉTROSPECTIVE 2022-2023

La dernière année a été marquée par plusieurs événements qui ont impacté la fonction des ressources humaines et la valeur «employé» : le recrutement, la formation, le soutien et la mobilisation.

En 2022-2023, l'équipe du CCSLL a souligné les 10 ans de l'organisation par de nombreuses activités de reconnaissance, auxquelles l'ensemble des ressources du CCSLL a pu participer. Des efforts ont aussi été apportés sur le plan de la mobilisation par une offre de formation aux employés, offre adaptée au contexte imposé par la pandémie.

Après 10 ans d'existence, malgré des processus et des façons de faire bien établis, la mouvance et la complexification du milieu préhospitalier nous a obligés à revoir notre structure organisationnelle en créant le poste de Directeur adjoint aux opérations. Ce nouveau poste cadre vient appuyer la stratégie de la Direction du CCSLL afin de soutenir les opérations, et par le fait même les chefs d'équipe, et de demeurer toujours plus performant pour répondre aux besoins croissants de la population.



## LE DÉFI DU RECRUTEMENT EN 2022-2023

Le contexte de pénurie de main-d'œuvre ayant bouleversé le marché du travail, le recrutement des talents a été le défi phare de cette année. Pour y faire face, nous avons ajusté nos façons de faire en posant les actions suivantes :

- Accueil de stagiaires provenant d'institutions scolaires (Collège Montmorency et CÉGEP Beauce-Appalaches) ;
- Présence des ressources humaines lors de journées carrières pour promouvoir l'organisation.

Conditions de travail :

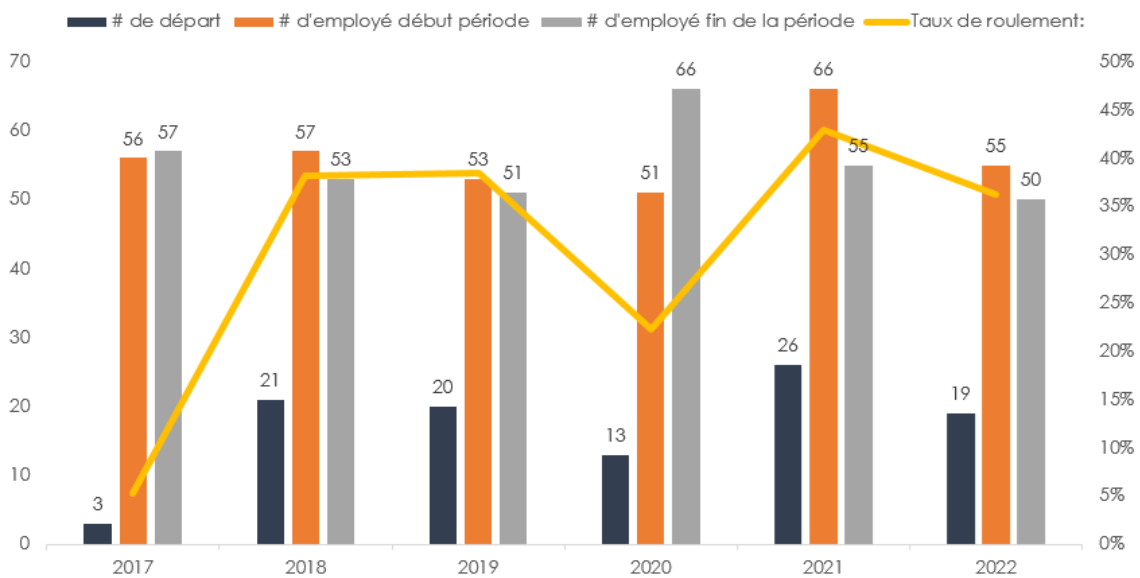
- Assurer un meilleur équilibre travail-famille par la réduction du nombre d'heures de disponibilité obligatoire pour les employés probatoires.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023, c'est 5 cohortes comptant un total de 11 nouveaux RMU qui se sont joints à notre équipe.

L'équipe administrative a également été touchée par des départs et des arrêts de travail, qui ont obligé l'équipe de direction à revoir les priorités et les façons de faire. Ceci a permis de redéployer certaines tâches au sein des équipes, tout en en délestant d'autres, afin de minimiser autant se faire que peut, leur charge de travail.

Malgré le départ de plusieurs employés en cours d'année, les efforts déployés tant au niveau du recrutement qu'au niveau de la rétention des employés ont permis de réduire le nombre de départs. Ainsi, pour l'année civile 2022, le taux de roulement pour le CCS s'établit à 36%, une baisse de 7 points en fonction de l'année précédente. Afin de tirer des leçons apprises pour l'organisation et optimiser la rétention des employés, des entrevues de départs sont effectuées. Plusieurs actions ont été prises pour donner suite à ces rencontres, entre autres, ajustement des disponibilités minimales, travaux sur des mandats spéciaux, formation et coaching.

## Taux de roulement au CCSLL De 2017 à 2022



### MOBILISATION DES EMPLOYÉS PAR DES FORMATIONS ET DU SOUTIEN CIBLÉ

Afin de permettre une meilleure intégration de nos ressources dans leur nouveau milieu de travail et de les outiller pour faire face à l'évolution constante des défis qu'ils ont à relever, une nouvelle formation, Gestion de stress et situations difficiles, est offerte à nos recrues en collaboration avec le Cégep Beauce-Appalaches. Certains cadres ont pu également bénéficier de cette formation. De plus, afin de mieux outiller des cadres dont le rôle a été modifié dans les dernières années, le CCSLL a offert des sessions de formation, de coaching et de mentorat. Tout au long de l'année, un effort a été déployé afin de développer des outils de santé psychologique, dont certains sont mis à la disposition des membres du personnel, avec de l'accompagnement direct à l'ensemble du personnel.

# Ressources humaines

## AGILITÉ ET PERSPECTIVE DE FIN DE PANDÉMIE

Plus de trois ans après la pandémie de COVID-19, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a annoncé en mai 2023 la fin de l'urgence de santé publique de portée internationale. Néanmoins, la Corporation a continué de faire face aux retombées du contexte pandémique, qui ont impacté les équipes de travail de l'ensemble de l'organisation. Les efforts de tout un chacun ont permis de prioriser un environnement de travail sain et sécuritaire pour les employés et ont permis à l'organisation de maintenir le niveau de service attendu. De plus, différentes mesures incitatives de présence au travail, locales et gouvernementales, ont permis d'éviter un taux d'absentéisme trop important et de favoriser l'ajout de disponibilités.

## RELATIONS DE TRAVAIL

Depuis l'expiration de la convention collective le 31 mars 2022, plusieurs rencontres de négociation de convention collective se sont tenues entre les parties du point de vue normatif. Les pourparlers ont également débuté à la table monétaire du côté provincial.

Le climat de travail est très bon. Toutefois, les employés ont plusieurs revendications et ils désirent se faire entendre. C'est ainsi que les employés ont décidé, en décembre 2022, de se prévaloir de leur droit de grève comme l'on également fait d'autres CCS quelques semaines plus tard. Après entente sur les services essentiels, l'organisation a fait preuve d'agilité en mettant en place les moyens nécessaires pour poursuivre sa mission auprès de la population, tout en permettant aux employés d'exercer leurs droits.

## RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS

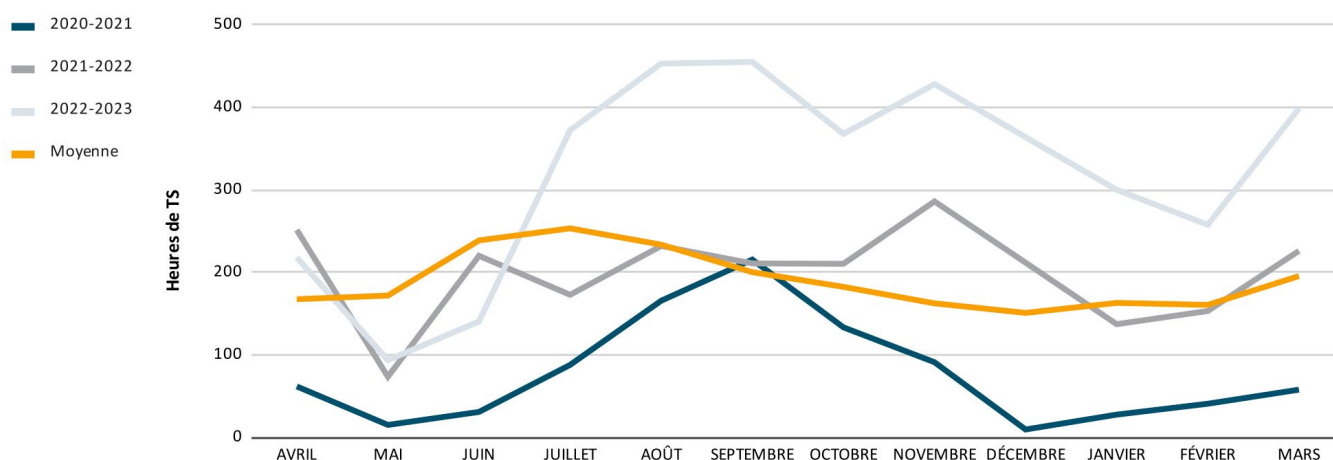
En plus des différentes activités de reconnaissance telles que la semaine des RMU, des nombreux tirages et prix remis lors de congés et fêtes statutaires, cette année en a été une de festivités avec les célébrations du 10e anniversaire. Tous les employés du CCS ont pu prendre part aux différentes activités de reconnaissance qui se sont tenues tout au long de l'année. Comme toujours, les cadres ont mis la main à la pâte afin de permettre à nos RMU de participer aux différentes activités.



# Nombre d'heures payées en temps supplémentaire au CCSSL pour les RMU

2022-2023

| MOIS                  | 2016-2017      | 2017-2018      | 2018-2019      | 2019-2020      | 2020-2021     | 2021-2022      | 2022-2023      | MOYENNE        |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| AVRIL                 | 186,43         | 55,69          | 453,06         | 214,69         | 61,84         | 251,50         | 218,14         | 167,54         |
| MAI                   | 73,55          | 139,93         | 317,82         | 167,18         | 15,20         | 73,60          | 93,70          | 171,95         |
| JUIN                  | 202,55         | 198,48         | 367,10         | 256,94         | 30,93         | 220,13         | 140,59         | 238,82         |
| JUILLET               | 317,34         | 203,39         | 379,39         | 428,65         | 87,97         | 172,91         | 372,40         | 253,40         |
| AOÛT                  | 300,51         | 206,05         | 228,66         | 318,21         | 165,71        | 232,03         | 453,07         | 233,65         |
| SEPTEMBRE             | 125,88         | 235,60         | 441,83         | 122,82         | 215,54        | 210,94         | 455,17         | 200,33         |
| OCTOBRE               | 94,47          | 152,64         | 87,35          | 372,95         | 133,47        | 210,45         | 367,79         | 182,48         |
| NOVEMBRE              | 146,54         | 107,00         | 255,22         | 252,48         | 91,18         | 286,03         | 428,15         | 162,53         |
| DÉCEMBRE              | 90,84          | 55,66          | 305,56         | 138,40         | 9,66          | 211,82         | 363,88         | 150,94         |
| JANVIER               | 22,94          | 289,70         | 312,60         | 209,10         | 27,68         | 137,27         | 300,08         | 163,08         |
| FÉVRIER               | 31,64          | 208,18         | 237,87         | 285,90         | 40,87         | 153,25         | 257,74         | 160,66         |
| MARS                  | 108,60         | 206,70         | 112,95         | 257,98         | 57,90         | 226,08         | 398,60         | 195,54         |
| <b>TOTAL D'HEURES</b> | <b>1701,29</b> | <b>2059,02</b> | <b>3499,41</b> | <b>3025,30</b> | <b>937,95</b> | <b>2386,01</b> | <b>3849,31</b> | <b>2280,92</b> |



# Embauche et programme de formation

## Volet prise d'appel :

15 jours en classe

7 jours en stage supervisé

- > Contextuelle de la prise d'appel
- > Écoute et familiarisation
- > Formation RCR
- > Formation du protocole MPDS
- > Gestion de stress et des situations difficiles
- > RAO et PROQA
- > Formation clinique
- > Géographie du territoire
- > Simulations
- > Stage de 7 jours avec prise d'appel réel supervisé

## Volet répartition :

8 jours en classe

10 jours en stage de répartition

- > Localisation d'un appel simple
- > Fonctionnalités RAO
- > Procédures d'affectation
- > Protocole radiocommunication
- > Points d'attente
- > Procédures de gestion des ressources
- > Géographie
- > Simulations
- > Stage de 10 jours en répartition réelle supervisée

Les RMU doivent réussir un examen de recertification aux 2 ans afin de démontrer le maintien des compétences exigées dans le cadre de leurs fonctions.



### INFO-BULLE

La division clinique et de l'enseignement a doublé les journées de simulations d'appels lors de la formation d'embauche, ce qui permet au répartiteur d'être mieux préparé et outillé lorsqu'il arrive en poste.





## Direction clinique & enseignement

La Direction clinique et de l'enseignement a été créée en 2020 dans le cadre d'une restructuration organisationnelle au CCSLL. Elle chapeaute la division de la qualité et de la formation. L'équipe de cette 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 et met en oeuvre les projets et programmes s'y rattachant. Elle définit et met en place les activités liées à la formation et à l'assurance de la qualité des interventions.



### INFO-BULLE

100% des RMU en poste ont leur certification de répartiteur médical d'urgence à jour. Pour maintenir sa certification auprès de l'Académie, un répartiteur médical d'urgence doit obligatoirement faire 24 heures de formation continue sur deux ans, ainsi qu'une formation RCR.

### EN ROUTE VERS LE RENOUVELLEMENT DE L'ACCREDITATION DE CENTRE D'EXCELLENCE DE L'IAED

2023 marque l'année du renouvellement de l'accréditation de Centre d'excellence auprès de l'International Academies of Emergency Dispatch (IAED). Cette accréditation reconnue mondialement oblige les organisations qui la détiennent à s'arrimer aux plus hauts standards de qualité et de service reconnus dans le domaine.

Ce sera la troisième fois que le Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière soumettra sa demande d'accréditation auprès de l'IAED. Pour obtenir cette accréditation auprès de l'IAED, l'organisation doit faire la démonstration qu'elle répond à 20 critères spécifiques. L'International Academies of Emergency Dispatch (IAED) a comme mission de faire progresser et soutenir le professionnel des télécommunications d'urgence pour la sécurité publique et veiller à ce que les citoyens ayant besoin de services d'urgence, de santé et de services sociaux soient mis en relation de manière sûre, rapide et efficace avec la ressource la plus appropriée.



### INFO-BULLE

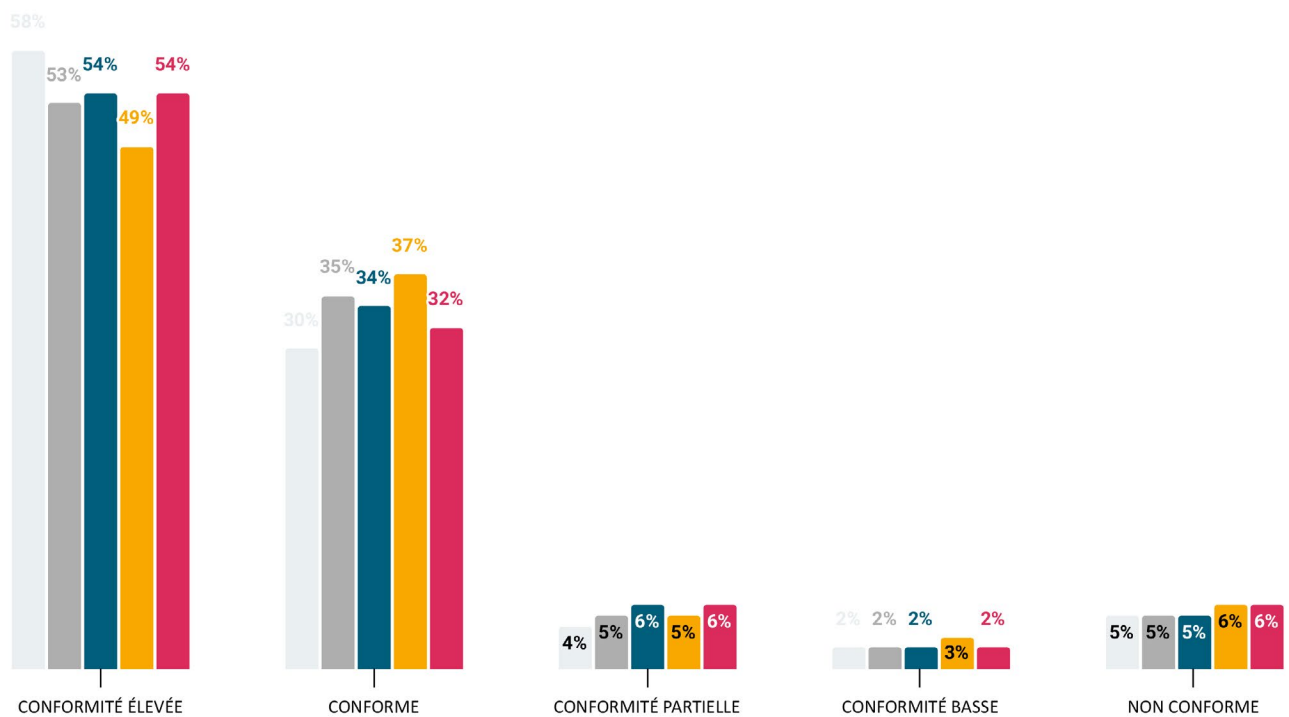
Le Centre de communication santé Laurentides + Lanaudière est le 245<sup>e</sup> centre d'excellence accrédité au monde.



# Norme d'excellence de l'IAED

## Niveau de conformité des appels au MPDS

■ 2018-2019 (2881 appels) ■ 2019-2020 (2880 appels) ■ 2020-2021 (2820 appels) ■ 2021-2022 (2640 appels) ■ 2022-2023 (2636 appels)

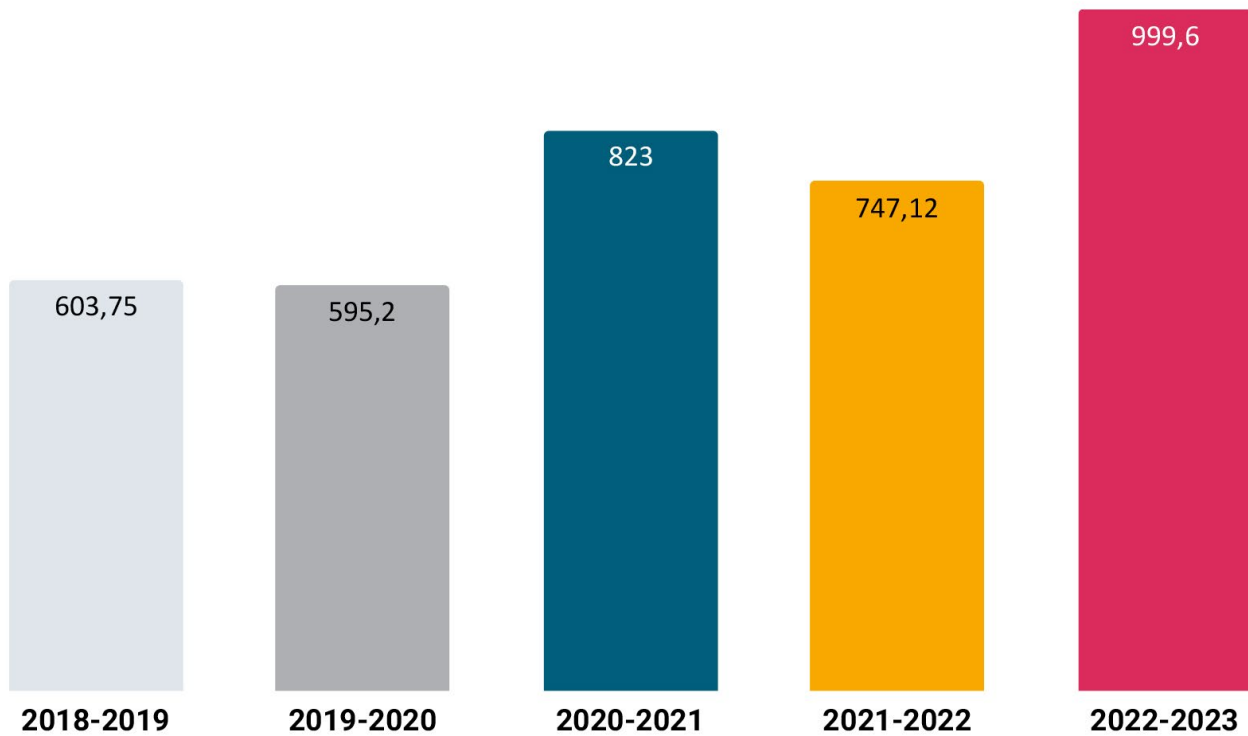


| NORME DE PERFORMANCE DU CEA | 2015-2016 (1522 APPELS) | 2016-2017 (1170 APPELS) | 2017-2018 (2845 APPELS) | 2018-2019 (2881 APPELS) | 2019-2020 (2880 APPELS) | 2020-2021 (2820 APPELS) | 2021-2022 (2640 APPELS) | 2022-2023 (2636 APPELS) |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| CONFORMITÉ ÉLEVÉE           | 28%                     | 29%                     | 49%                     | 58%                     | 53%                     | 54%                     | 49%                     | 54%                     |
| CONFORME                    | 30%                     | 37%                     | 34%                     | 30%                     | 35%                     | 34%                     | 37%                     | 32%                     |
| CONFORMITÉ PARTIELLE        | 8%                      | 7%                      | 7%                      | 4%                      | 5%                      | 6%                      | 5%                      | 6%                      |
| CONFORMITÉ BASSE            | 4%                      | 5%                      | 3%                      | 2%                      | 2%                      | 2%                      | 3%                      | 2%                      |
| NON CONFORME                | 31%                     | 22%                     | 7%                      | 5%                      | 5%                      | 5%                      | 6%                      | 6%                      |

Source : Base de données AQUA

# Formation continue des RMU

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



Source : Base de données «Suivi des certifications»



# 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

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>AFFECTATION</b>              | 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.  |
| <b>AFFECTATION AVEC ARRIVÉE</b> | 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.  |
| <b>ANNULATION</b>               | 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.  |
| <b>APPEL</b>                    | 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.  |
| <b>CARTE D'APPEL</b>            | 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.   |
| <b>ÉTABLISSEMENT</b>            | 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.)<br>1° un centre local de services communautaires (CLSC);<br>2° un centre hospitalier;<br>3° un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse;<br>4° un centre d'hébergement et de soins de longue durée;<br>5° un centre de réadaptation.<br>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. |
| <b>TRANSPORT RAO</b>            | Terme utilisé 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.   |
| <b>ZONE AMBULANCIÈRE</b>        | 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.  |
| <b>ZONE LIMITROPHE</b>          | Zone contigüe à une autre zone ambulancière.   |
| <b>ZONE ÉLARGIE</b>             | Regroupement aux fins d'affectation de deux zones ambulancières contigües ou plus sur le plan opérationnel.  |

# Liste des priorités d'affectation du MSSS

| Demandes qui proviennent du grand public (9-1-1) |  |   | Demandes interétablissement |  |   |
|--|--|---|-----------------------------|--|---|
| Priorité   | NATURE DE LA DEMANDE   | DÉLAI D'AFFECTATION   | Priorité                    | NATURE DE LA DEMANDE   | OBJECTIF DE TEMPS-RÉPONSE MOYEN   |
| 0  | Haut risque d'arrêt cardio-respiratoire                          | Affectation immédiate urgente prioritaire   |                             |  |   |
| 1  | Risque immédiat de mortalité                                     | Affectation immédiate urgente   |                             |  |   |
|  |  |   | 2                           | Patient instable<br>Risque élevé de morbidité et/ou mortalité immédiate  | Affectation immédiate<br>Moins de 30 minutes dans 95% du temps  |
| 3  | Risque potentiel de détérioration clinique (risque de morbidité) | Affectation immédiate   |                             |  |   |
| 4  | Risque de détérioration clinique au cours des heures suivantes   | Affectation moins de 30 minutes en dedans de 80%<br>Moins de 60 minutes en dedans de 90 % |                             |  |   |
|  |  |   | 5                           | Patient stable pour transfert rapide<br><br>Ces patients correspondent à une clientèle avec un traitement débuté dans un centre exigeant un suivi ou un soutien non disponible au centre référant : ces patients représentent un faible risque de morbidité et de détérioration clinique à court terme.<br><br>Retour d'examen/rendez-vous d'un patient qui requiert une surveillance clinique accrue ou des traitements actifs (soins intensifs, coronariens ou intermédiaires) | Affectation immédiate<br>Moins de 40 minutes dans 95% du temps<br><br>Moins de 60 minutes dans 95% du temps |

# Liste des priorités d'affectation du MSSS

| Demandes qui proviennent du grand public (9-1-1) |  |   | Demandes interétablissement |  |  |                                 |
|--|--|---|-----------------------------|--|--|---------------------------------|
| Priorité   | NATURE DE LA DEMANDE   | DÉLAI D'AFFECTATION   | Priorité                    | NATURE DE LA DEMANDE   | DÉLAI D'AFFECTATION  | OBJECTIF DE TEMPS-RÉPONSE MOYEN |
|  |  |   | 6                           | <p>Patient stable avec rendez-vous</p> <p>Patients stables avec besoins de monitoring clinique faisant objet de rendez-vous définis (programmés) pour des traitements et/ou des investigations.</p> <p>Patients en soins palliatifs nécessitant transport en ambulance</p> | Affectation selon l'heure prévue du rendez-vous (pouvant aller jusqu'à deux heures plus tôt) | Non applicable                  |
| 7  | Situation clinique stable, sans risque identifié, ayant peu de risque de détérioration immédiate | <p>Affectation moins de deux heures en dedans de 80%</p> <p>Moins de 3 heures en dedans de 90 %</p> |                             |  |  |                                 |
|  |  |   | 8                           | <p>Patient stable pour transfert non urgent</p> <p>Patients stables avec besoins de monitoring clinique nécessitant un transfert avec des soins médicaux et/ou un support trop spécialisé pour un transport adapté</p>   | Affectation moins de 12 heures   | Non applicable                  |
|  |  |   |                             |  |  |                                 |







# Chronométrie par municipalité

Chronométrie par municipalité pour les demandes grand public (en ordre alphabétique)

| MUNICIPALITÉ             | PR   | P0   |         |         |              | P1      |         |         |              | P2   |         |         | P3   |         |         | P4   |         |         | P7   |         |         | TOTAL Arr.<br>(P0-P1-P2-P3-P4-P5-P6-P7-P8) | Population recensement 2016 | Population recensement 2021* | Rang populationnel 2021 | Ratio Arr./Pop. 2021 |
|--------------------------|------|------|---------|---------|--------------|---------|---------|---------|--------------|------|---------|---------|------|---------|---------|------|---------|---------|------|---------|---------|--|-----------------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------|
|                          |      | 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  |  |                             |                              |                         |                      |
| Sainte-Thérèse           |      | 207  | 0:10:47 | 0:09:13 | 21           | 1269    | 0:12:35 | 0:10:16 | 19           |      |         |         | 1431 | 0:20:19 | 0:16:01 | 173  | 0:56:44 | 0:49:33 | 224  | 2:15:28 | 2:12:09 | 3304                                       | 25989                       | 26561                        | 9                       | 12%                  |
| Saint-Eustache           |      | 279  | 0:08:51 | 0:07:40 | 10           | 1897    | 0:10:27 | 0:08:31 | 9            | 497  | 0:12:34 |         | 1730 | 0:16:12 | 0:09:18 | 203  | 0:54:35 | 0:12:19 | 315  | 1:07:41 | 0:48:05 | 5781                                       | 44008                       | 45978                        | 7                       | 13%                  |
| Saint-Faustin-Lac-Carré  |      | 1    | 0:05:15 | 0:05:15 | 1            | 9       | 0:13:18 | 0:14:20 | 58           |      |         |         | 10   | 0:20:32 | 0:11:03 | 2    | 0:16:46 | 0:16:47 |      |         |         | 22   | 3499                        | 3800                         | 57                      | 1%                   |
| Saint-Félix-de-Valois    | PR-2 | 45   | 0:14:30 | 0:14:01 | 63           | 323     | 0:16:13 | 0:14:58 | 65           |      |         |         | 262  | 0:21:28 | 0:19:12 | 35   | 0:44:55 | 0:39:27 | 36   | 1:41:57 | 0:59:48 | 701  | 6305                        | 6991                         | 37                      | 10%                  |
| Saint-Gabriel            | PR-2 | 23   | 0:09:11 | 0:06:42 | 5            | 204     | 0:14:35 | 0:08:34 | 10           |      |         |         | 176  | 0:16:28 | 0:09:42 | 31   | 0:56:37 | 0:23:33 | 31   | 1:41:58 | 1:04:09 | 465  | 2640                        | 2740                         | 70                      | 17%                  |
| Saint-Gabriel-de-Brandon | PR-2 | 16   | 0:15:46 | 0:12:05 | 44           | 122     | 0:15:47 | 0:11:19 | 25           |      |         |         | 107  | 0:21:08 | 0:14:31 | 13   | 0:40:11 | 0:23:13 | 15   | 0:55:39 | 0:38:36 | 273  | 2635                        | 2721                         | 71                      | 10%                  |
| Saint-Guillaume-Nord     |      | 1    | 0:16:09 | 0:16:09 | 77           | 3       | 0:30:08 | 0:30:49 | 128          |      |         |         | 2    | 1:10:09 | 1:10:09 |      |         |         |      |         |         | 6  | 87                          | 91                           | 132                     | 7%                   |
| Saint-Hippolyte          | PR-2 | 35   | 0:18:47 | 0:18:24 | 96           | 298     | 0:21:31 | 0:19:41 | 98           |      |         |         | 232  | 0:29:05 | 0:26:12 | 15   | 1:08:21 | 1:12:34 | 32   | 1:36:31 | 1:24:58 | 612  | 9113                        | 10972                        | 29                      | 6%                   |
| Saint-Ignace-de-Loyola   | PR-2 | 9    | 0:13:01 | 0:10:47 | 33           | 51      | 0:17:21 | 0:12:03 | 37           |      |         |         | 62   | 0:25:43 | 0:17:00 | 5    | 0:33:53 | 0:24:26 | 17   | 2:03:57 | 1:16:39 | 144  | 2049                        | 2159                         | 81                      | 7%                   |
| Saint-Jacques            | PR-2 | 11   | 0:15:16 | 0:16:22 | 80           | 194     | 0:18:31 | 0:17:26 | 82           |      |         |         | 179  | 0:24:14 | 0:22:50 | 27   | 1:01:23 | 0:53:27 | 30   | 1:57:20 | 1:33:25 | 441  | 3971                        | 4419                         | 50                      | 10%                  |
| Saint-Jean-de-Matha      | PR-1 | 36   | 0:15:49 | 0:12:39 | 49           | 260     | 0:15:26 | 0:11:37 | 30           | 1    | 0:27:08 | 0:27:08 | 238  | 0:20:43 | 0:14:45 | 28   | 1:06:04 | 0:48:10 | 52   | 1:18:55 | 1:11:20 | 615  | 4450                        | 4731                         | 48                      | 13%                  |
| Saint-Jérôme             |      | 664  | 0:09:26 | 0:07:59 | 15           | 3965    | 0:10:55 | 0:09:02 | 14           | 543  | 0:12:17 | 0:09:36 | 3831 | 0:16:54 | 0:13:16 | 479  | 0:53:10 | 0:47:22 | 689  | 1:35:56 | 1:12:38 | 10898                                      | 74346                       | 81253                        | 3                       | 13%                  |
| Saint-Joseph-du-Lac      |      | 17   | 0:13:11 | 0:11:34 | 38           | 155     | 0:12:15 | 0:11:30 | 27           |      |         |         | 137  | 0:18:18 | 0:15:24 | 11   | 0:44:17 | 0:36:42 | 20   | 1:07:11 | 0:36:38 | 340  | 6687                        | 7232                         | 36                      | 5%                   |
| Saint-Liguori            |      | 5    | 0:17:19 | 0:19:51 | 100          | 67      | 0:17:37 | 0:15:31 | 68           |      |         |         | 46   | 0:27:08 | 0:21:34 | 4    | 0:44:04 | 0:41:29 | 9    | 1:11:18 | 0:54:46 | 131  | 1943                        | 2084                         | 85                      | 6%                   |
| Saint-Lin-Laurentides    | PR-1 | 96   | 0:14:32 | 0:11:53 | 40           | 936     | 0:16:20 | 0:14:51 | 64           |      |         |         | 764  | 0:22:47 | 0:18:59 | 71   | 1:01:54 | 0:47:49 | 97   | 2:06:38 | 1:28:26 | 1965                                       | 20786                       | 24553                        | 10                      | 8%                   |
| Saint-Michel-des-Saints  | PR-1 | 28   | 0:22:27 | 0:18:02 | 92           | 194     | 0:17:05 | 0:12:24 | 40           | 44   | 0:12:32 | 0:09:49 | 144  | 0:21:23 | 0:12:38 | 13   | 0:37:07 | 0:20:49 | 396  | 0:23:01 | 0:19:36 | 824  | 2359                        | 2482                         | 74                      | 33%                  |
| Saint-Norbert            | PR-2 | 8    | 0:16:18 | 0:16:06 | 76           | 35      | 0:17:14 | 0:16:51 | 77           |      |         |         | 36   | 0:22:28 | 0:21:26 | 4    | 1:08:37 | 0:49:17 | 6    | 1:15:03 | 0:28:51 | 89   | 1003                        | 1087                         | 103                     | 8%                   |
| Saint-Paul               | PR-1 | 32   | 0:13:17 | 0:12:38 | 48           | 157     | 0:13:46 | 0:11:45 | 32           |      |         |         | 124  | 0:21:04 | 0:17:29 | 6    | 1:27:31 | 1:21:52 | 18   | 1:13:44 | 0:37:09 | 337  | 5891                        | 6628                         | 39                      | 5%                   |
| Saint-Pierre             | PR-1 |      |         |         | 8            | 0:37:01 | 0:12:36 | 41      |              |      |         |         | 6    | 0:19:50 | 0:19:06 | 5    | 0:51:40 | 0:45:09 | 2    | 0:59:03 | 0:59:03 | 21   | 276                         | 298                          | 127                     | 7%                   |
| Saint-Placide            |      | 14   | 0:13:30 | 0:13:17 | 52           | 59      | 0:17:57 | 0:16:37 | 76           |      |         |         | 78   | 0:21:53 | 0:19:15 | 4    | 1:01:26 | 0:53:39 | 1    | 0:23:25 | 0:23:25 | 156  | 1686                        | 1798                         | 90                      | 9%                   |
| Saint-Roch-de-l'Achigan  | PR-2 | 16   | 0:17:12 | 0:14:59 | 69           | 206     | 0:18:05 | 0:17:05 | 79           |      |         |         | 174  | 0:26:05 | 0:21:52 | 20   | 1:01:04 | 0:48:41 | 29   | 3:39:52 | 3:18:00 | 445  | 5147                        | 5625                         | 43                      | 8%                   |
| Saint-Roch-Ouest         | PR-2 | 2    | 0:13:41 | 0:13:42 | 56           | 9       | 0:15:52 | 0:14:12 | 56           |      |         |         | 3    | 0:23:09 | 0:19:20 | 1    | 2:31:23 | 2:31:23 |      |         |         | 15   | 266                         | 289                          | 128                     | 5%                   |
| Saint-Sauveur            | PR-2 | 78   | 0:13:35 | 0:11:53 | 41           | 555     | 0:14:48 | 0:13:17 | 50           |      |         |         | 629  | 0:20:44 | 0:17:38 | 61   | 1:01:55 | 0:55:11 | 80   | 1:55:43 | 1:32:15 | 1403                                       | 10231                       | 11446                        | 27                      | 12%                  |
| Saint-Sulpice            |      | 8    | 0:11:05 | 0:10:50 | 35           | 87      | 0:14:11 | 0:14:20 | 59           |      |         |         | 70   | 0:19:51 | 0:17:53 | 11   | 1:17:17 | 0:30:15 | 14   | 1:14:34 | 0:58:07 | 190  | 3439                        | 3402                         | 61                      | 6%                   |
| Saint-Thomas             | PR-1 | 14   | 0:12:32 | 0:10:51 | 36           | 127     | 0:14:03 | 0:11:46 | 33           |      |         |         | 74   | 0:19:14 | 0:15:39 | 13   | 0:40:23 | 0:28:39 | 14   | 1:16:30 | 1:01:50 | 242  | 3249                        | 3569                         | 58                      | 7%                   |
| Saint-Zénon              |      | 10   | 0:24:00 | 0:18:07 | 93           | 58      | 0:25:18 | 0:22:46 | 110          |      |         |         | 53   | 0:36:25 | 0:29:01 | 4    | 0:52:11 | 0:43:51 | 12   | 0:58:15 | 0:42:44 | 137  | 1120                        | 1197                         | 101                     | 11%                  |
| Terrebonne               |      | 536  | 0:10:55 | 0:09:58 | 24           | 3473    | 0:12:56 | 0:11:18 | 24           | 599  | 0:15:08 | 0:14:46 | 3590 | 0:19:46 | 0:17:03 | 408  | 0:55:04 | 0:49:58 | 595  | 1:29:56 | 1:01:31 | 9766                                       | 111575                      | 120893                       | 1                       | 8%                   |
| Val-David                |      | 33   | 0:09:52 | 0:09:20 | 22           | 176     | 0:13:26 | 0:11:34 | 29           |      |         |         | 190  | 0:17:54 | 0:14:31 | 17   | 0:44:22 | 0:36:20 | 22   | 1:08:25 | 0:45:38 | 438  | 4917                        | 5587                         | 44                      | 8%                   |
| Val-des-Lacs             | PR-3 | 1    | 0:17:34 | 0:17:34 | 87           | 25      | 0:26:46 | 0:23:04 | 112          |      |         |         | 21   | 0:33:32 | 0:28:54 | 7    | 1:11:12 | 1:00:54 | 4    | 1:21:03 | 0:54:13 | 58   | 744                         | 770                          | 114                     | 8%                   |
| Val-Morin                |      | 15   | 0:14:02 | 0:12:04 | 43           | 87      | 0:14:47 | 0:13:01 | 47           |      |         |         | 108  | 0:19:34 | 0:16:31 | 9    | 0:50:42 | 0:37:21 | 9    | 0:54:05 | 0:39:55 | 228  | 2870                        | 3092                         | 64                      | 7%                   |
| Wentworth                |      | 3    | 0:31:12 | 0:27:50 | 125          | 17      | 0:29:29 | 0:25:14 | 120          |      |         |         | 15   | 0:34:47 | 0:35:25 | 1    | 0:36:08 | 0:36:08 | 2    | 1:09:21 | 1:09:21 | 38   | 533                         | 620                          | 118                     | 6%                   |
| Wentworth-Nord           | PR-3 | 3    | 0:35:24 | 0:23:45 | 114          | 66      | 0:35:33 | 0:32:22 | 131          |      |         |         | 55   | 0:53:44 | 0:44:49 | 10   | 1:16:46 | 1:15:24 | 6    | 1:53:22 | 1:56:49 | 140  | 1381                        | 1539                         | 94                      | 9%                   |

9% = Moyenne

8% = Médiane

36% = Max

1% = Min

#### Abréviations

TR = Temps réponse

Arr = arrivée sur les lieux

TR Moy = Temps réponse moyen

TR Med = Temps réponse médian

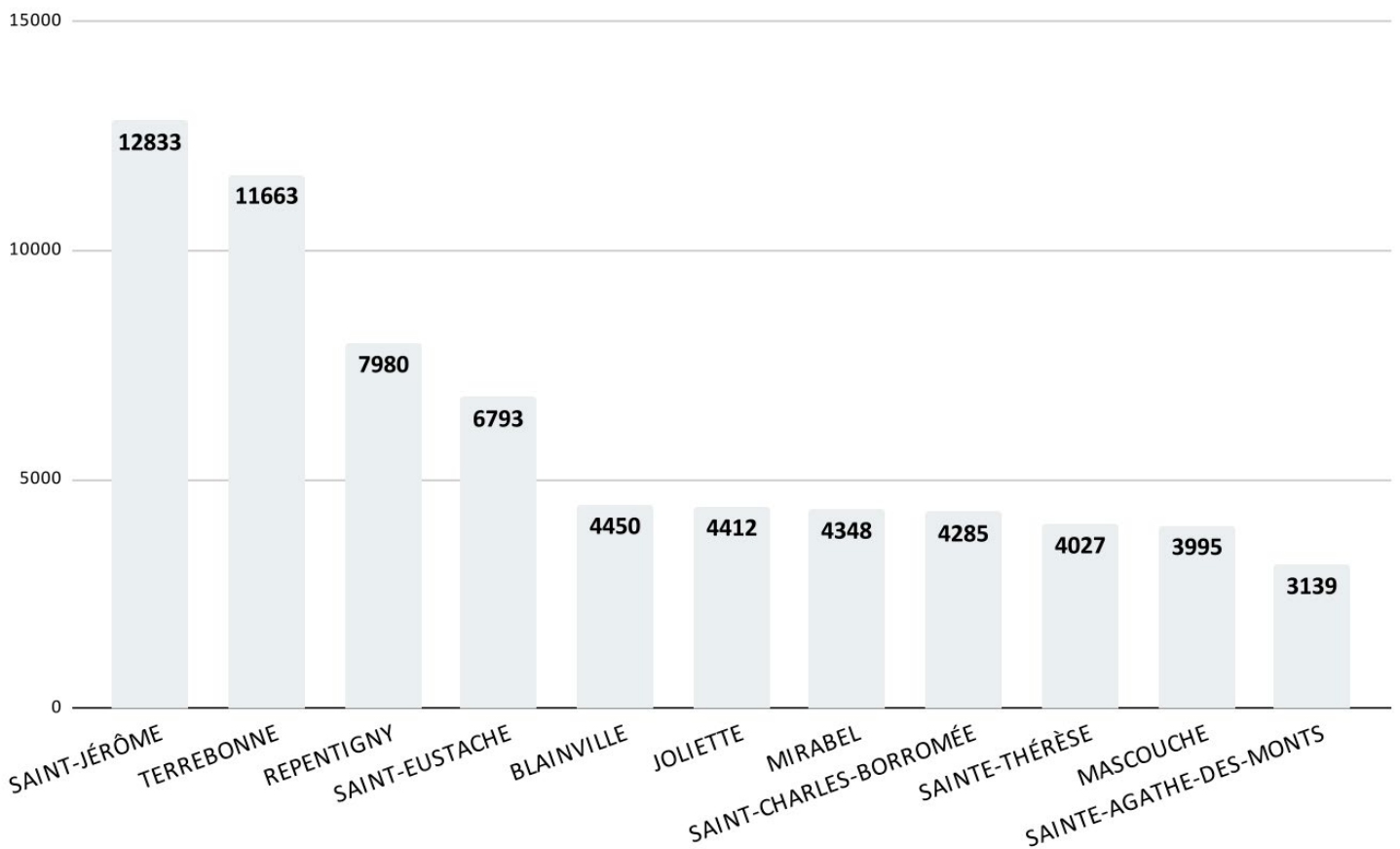
PR = premier répondant

\* Les données du recensement sont tirées du site Internet de Statistiques Canada <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/dp-pd/prof/search-recherche/ist/results-resultats.cfm?Lang=F&GEOCODE=24>

\*Source: <https://www.mamh.gouv.qc.ca/organisation-municipale/decret-de-population/>

# Volumétrie par municipalités

**Municipalités représentant  
50% du volume d'appel**

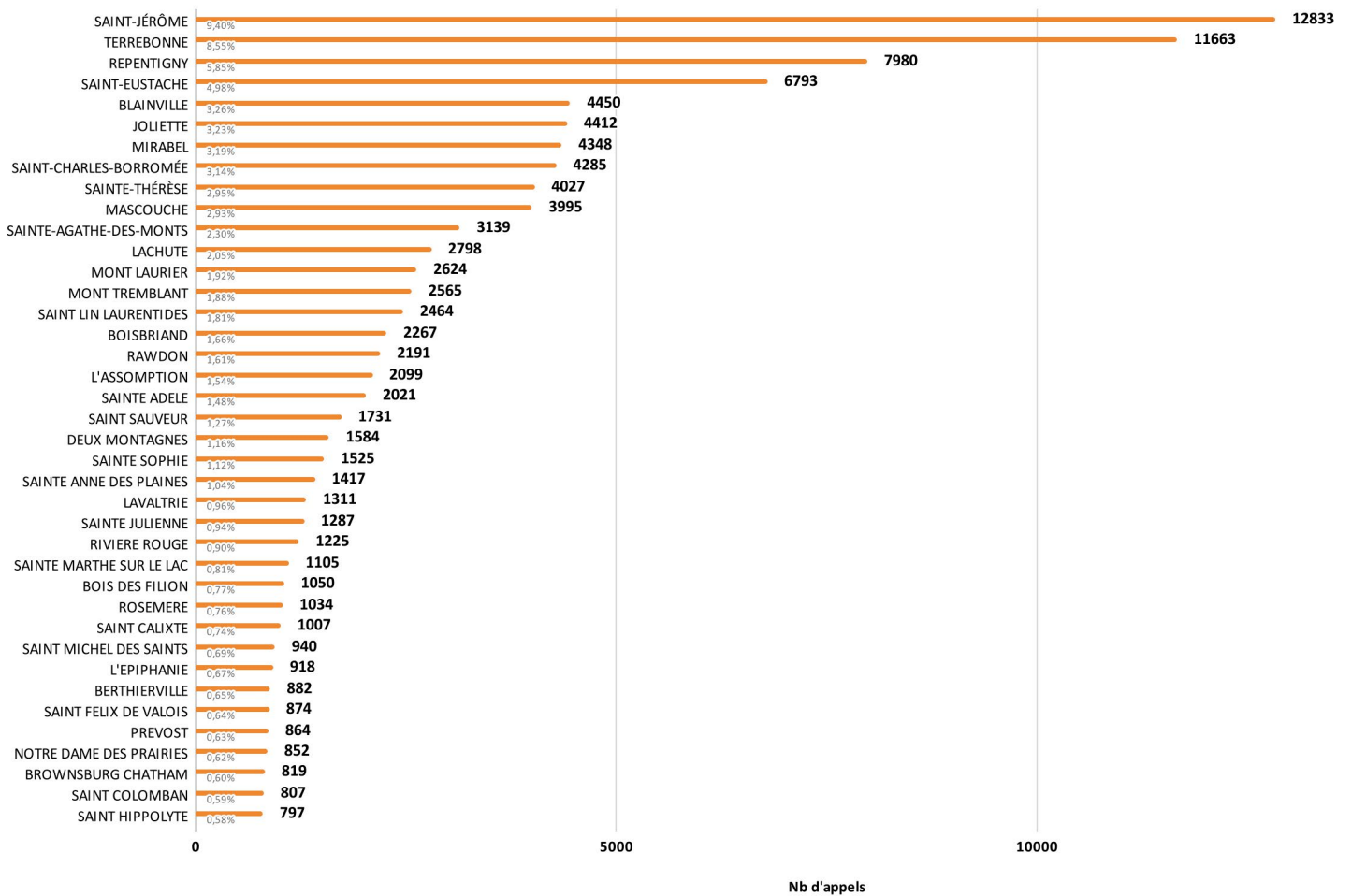


### INFO-BULLE

Pour l'ensemble des Laurentides et Lanaudière, 11 municipalités totalisent à elles seules la moitié du volume d'appels pour l'année 2022-2023.

# Volumétrie par municipalités

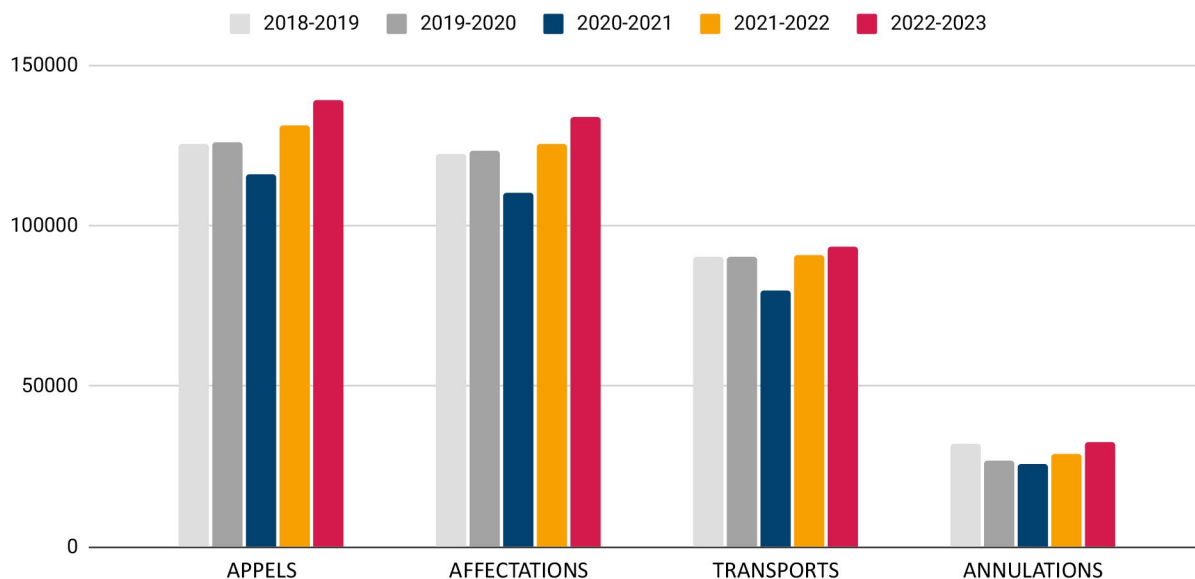
Municipalités représentant 80 % du volume  
d'appel 2022-2023



Source : Requête 47 SYM Menu

# Volumétrie

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



|                  | APPELS | AFFECTATIONS | TRANSPORTS | ANNULATIONS |
|------------------|--------|--------------|------------|-------------|
| <b>2018-2019</b> | 125296 | 122385       | 90316      | 32070       |
| <b>2019-2020</b> | 126183 | 123631       | 90167      | 27055       |
| <b>2020-2021</b> | 115799 | 110176       | 79750      | 26000       |
| <b>2021-2022</b> | 131399 | 125701       | 90615      | 28767       |
| <b>2022-2023</b> | 138957 | 133768       | 93563      | 32646       |

### Variations et ratios

|  | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>RATIO (appels/transports)</b>       | 0,721     | 0,715     | 0,689     | 0,690     | 0,673     |
| <b>RATIO (affectations/transports)</b> | 0,738     | 0,729     | 0,724     | 0,721     | 0,699     |
| <b>RATIO (appels/affectations)</b>     | 0,977     | 0,980     | 0,951     | 0,957     | 0,963     |

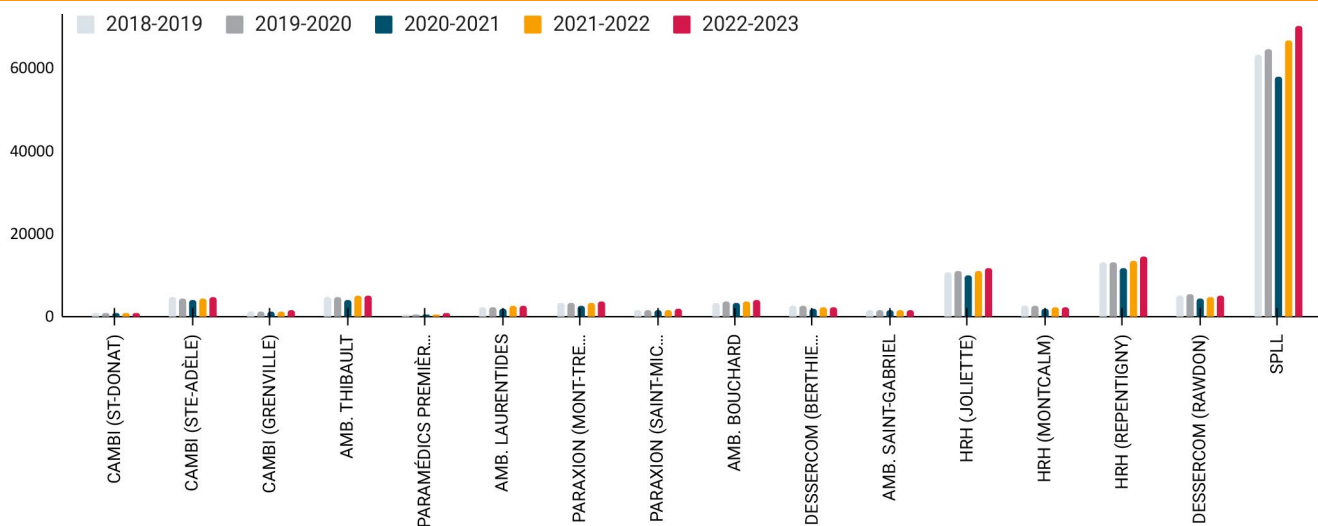


#### FAITS

- On note une augmentation des appels de **5,8 %** comparativement à l'an dernier et de **10,9 % sur 5 ans**.
- On note une augmentation des affectations de **6,4 %** comparativement à l'an dernier et de **9,3 % sur 5 ans**.
- On note une augmentation des transports de **3,3 %** comparativement à l'an dernier et de **3,6 % sur 5 ans**.

# Affectations

## Nombre d'affectations par entreprise ambulancière

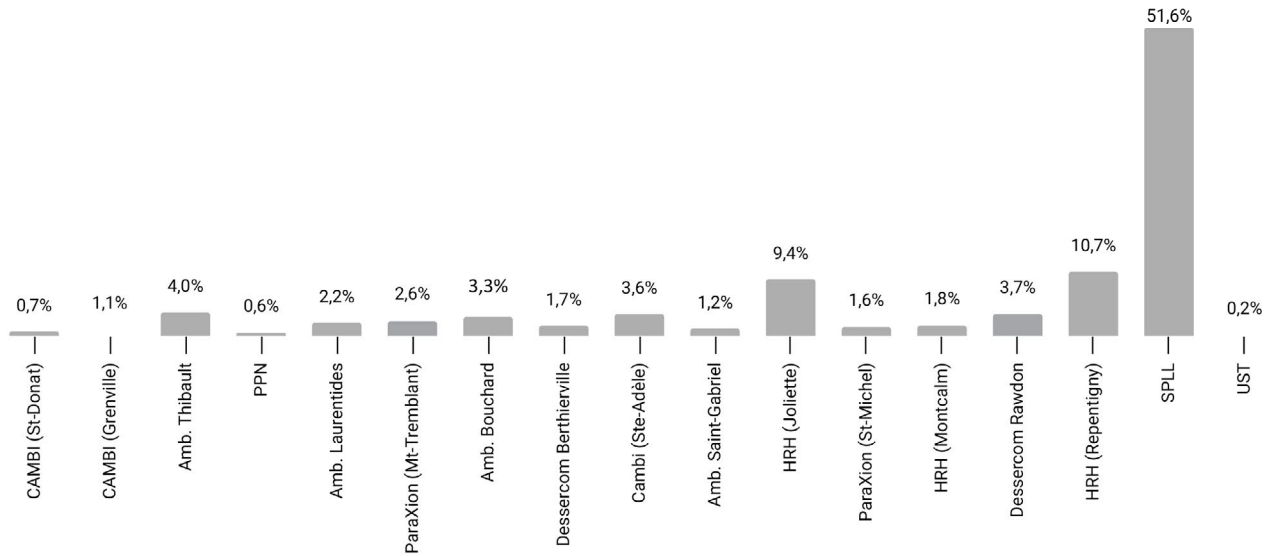


| ENTREPRISES AMBULANCIÈRES          | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| CAMBI (ST-DONAT)                   | 978       | 884       | 839       | 861       | 927       |
| CAMBI (STE-ADÈLE)                  | 4739      | 4312      | 3869      | 4326      | 4872      |
| CAMBI (GRENVILLE)                  | 1383      | 1280      | 1065      | 1229      | 1444      |
| AMB. THIBAUT                       | 4627      | 4553      | 4121      | 4901      | 5133      |
| PARAMÉDICS PREMIÈRES NATIONS       | 456       | 417       | 353       | 378       | 814       |
| AMB. LAURENTIDES                   | 2253      | 2229      | 2092      | 2523      | 2639      |
| PARAXION (MONT-TREMBLANT)          | 3289      | 3200      | 2611      | 3395      | 3583      |
| PARAXION (SAINT-MICHEL-DES-SAINTS) | 1417      | 1542      | 1542      | 1722      | 1969      |
| AMB. BOUCHARD                      | 3484      | 3533      | 3308      | 3812      | 3872      |
| DESSERCOM (BERTHIERVILLE)          | 2554      | 2544      | 2099      | 2241      | 2380      |
| AMB. SAINT-GABRIEL                 | 1697      | 1741      | 1471      | 1621      | 1526      |
| HRH (JOLIETTE)                     | 10812     | 11154     | 9937      | 10892     | 11853     |
| HRH (MONTCALM)                     | 2461      | 2497      | 2097      | 2355      | 2430      |
| HRH (REPENTIGNY)                   | 13177     | 13219     | 11817     | 13442     | 14395     |
| DESSERCOM (RAWDON)                 | 5193      | 5338      | 4376      | 4679      | 5126      |
| SPLL                               | 62988     | 64449     | 57971     | 66708     | 70239     |

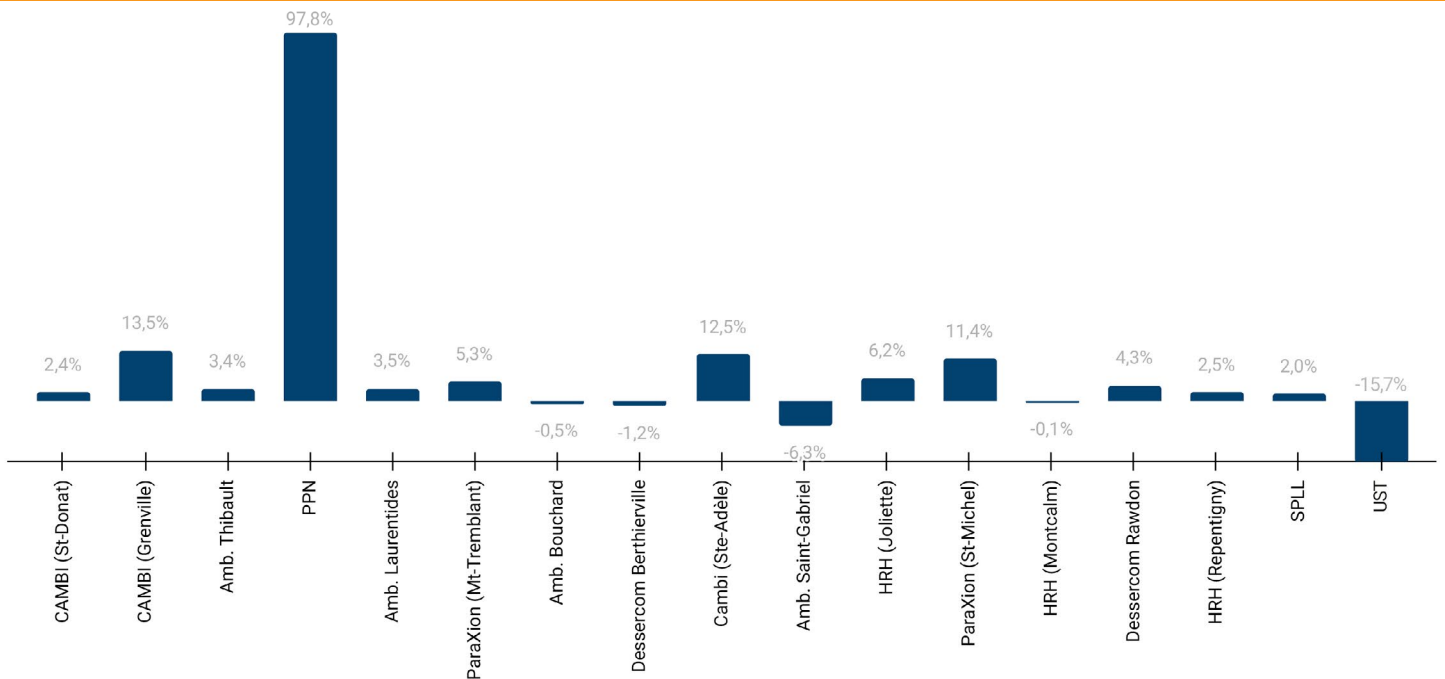
Source : SYM Menu – État des activités des services ambulanciers

# Transports

## Volume des 93 563 transports par entreprise 2022-2023



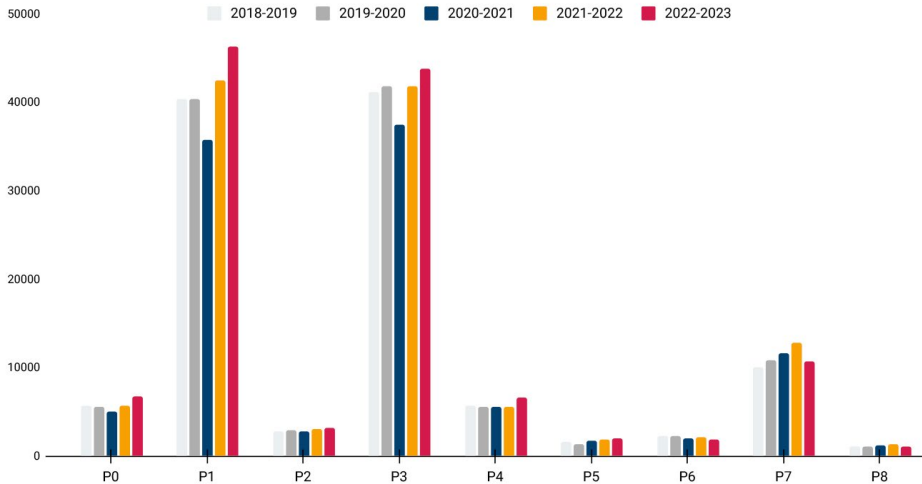
## Variation du volume de transports par entreprise par rapport à l'année précédente



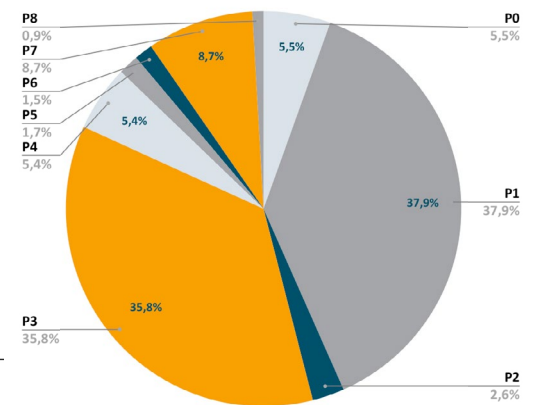
Source : SYM Menu - État des activités

# Appels prioritisés

## Nombre d'appels prioritisés par priorités sur 5 ans



## Répartition des 122 462 appels prioritisés en 2022-2023



| PRIORITÉ | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| P0       | 5641      | 5557      | 5084      | 5674      | 6713      |
| P1       | 40415     | 40443     | 35807     | 42473     | 46396     |
| P2       | 2787      | 2859      | 2744      | 3041      | 3208      |
| P3       | 41142     | 41799     | 37517     | 41824     | 43858     |
| P4       | 5746      | 5553      | 5574      | 5543      | 6596      |
| P5       | 1554      | 1321      | 1731      | 1872      | 2033      |
| P6       | 2217      | 2205      | 2051      | 2096      | 1844      |
| P7       | 10014     | 10829     | 11586     | 12788     | 10703     |
| P8       | 1042      | 1100      | 1150      | 1367      | 1111      |

## Variation du volume d'appels prioritisés

| PRIORITÉ | VARIATION 1 AN | VARIATION SUR 5 ANS |
|----------|----------------|---------------------|
| P0       | 18,31%         | 19,00%              |
| P1       | 9,24%          | 14,80%              |
| P2       | 5,49%          | 15,11%              |
| P3       | 4,86%          | 6,60%               |
| P4       | 19,00%         | 14,79%              |
| P5       | 8,60%          | 30,82%              |
| P6       | -12,02%        | -16,82%             |
| P7       | -16,30%        | 6,88%               |
| P8       | -18,73%        | 6,62%               |



### FAITS

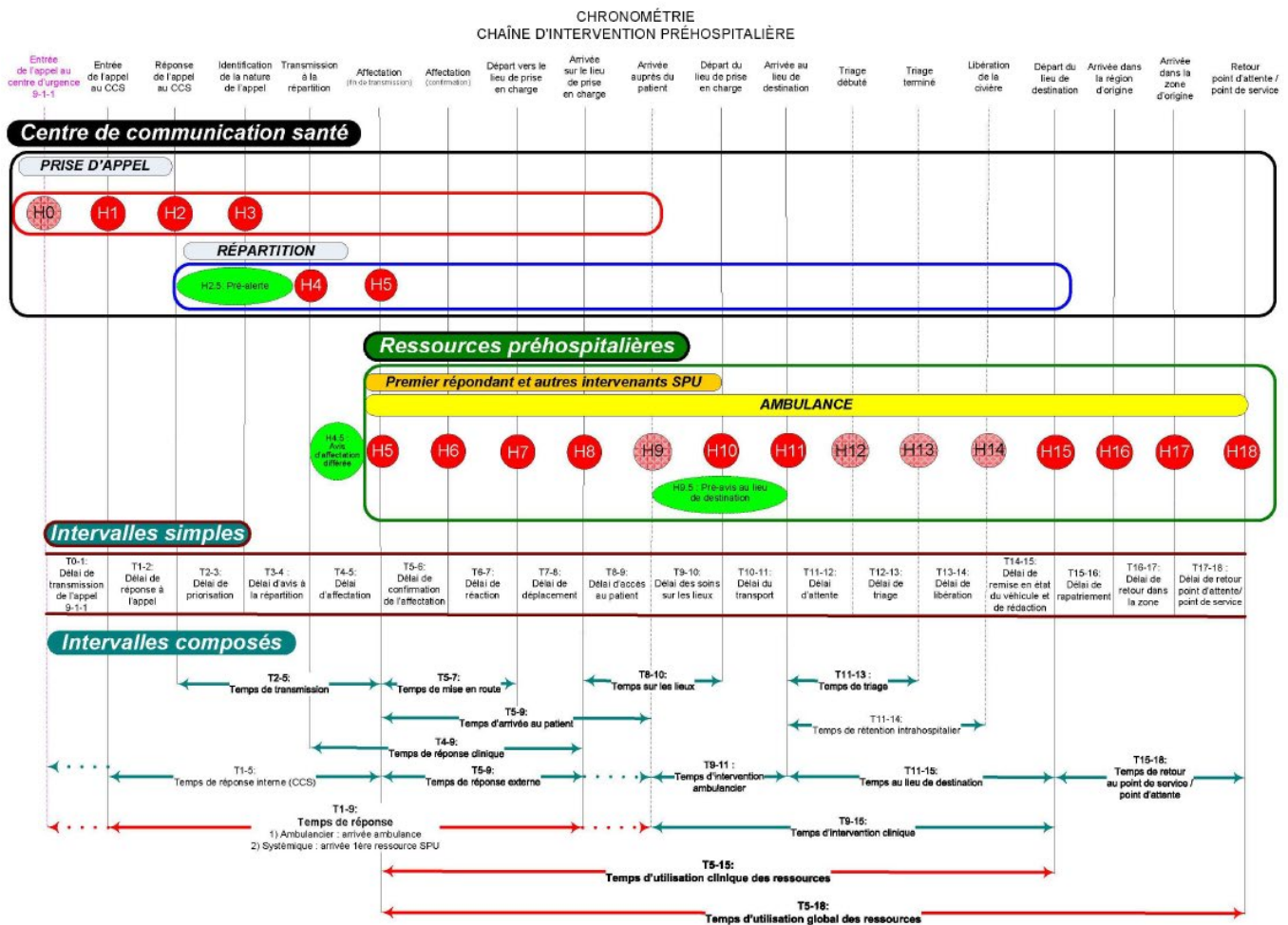
- Sur les 122 462 appels prioritisés
- 114 266 (93,31%) proviennent de la population
- 8 196 (6,69%) sont des appels interétablissement

Source : SYM Menu - Requête 30 - Cas MPDS



# Chronométrie des appels

## Chaîne d'intervention préhospitalière du MSSS

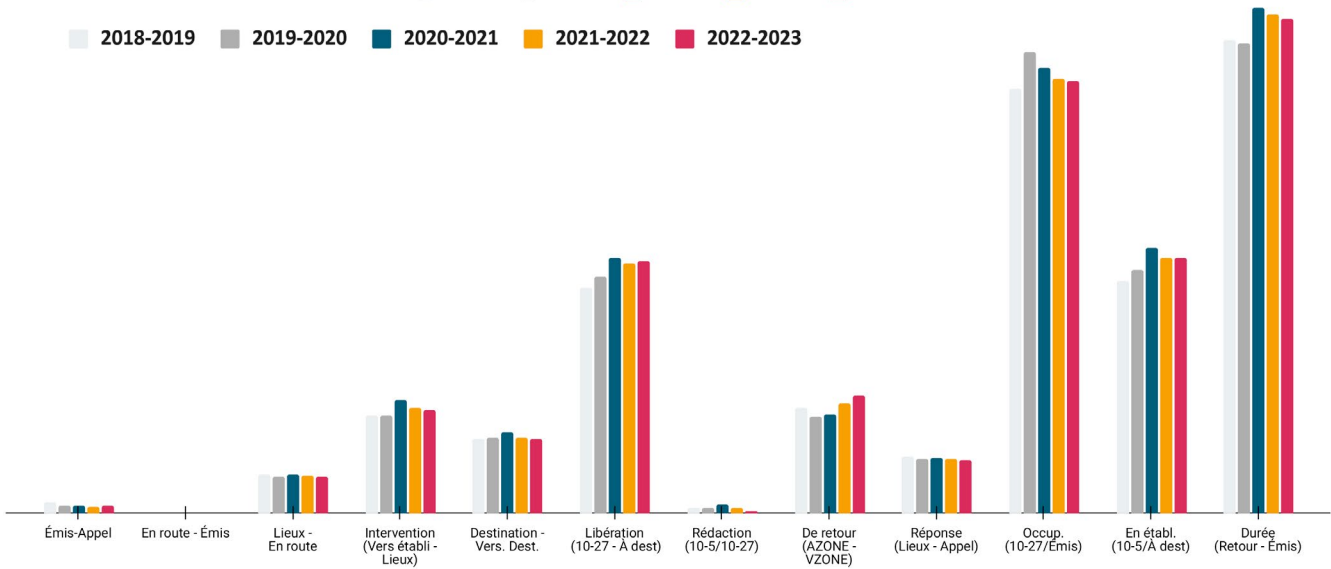


**Info bulle**  
Le graphique présente les différents jalons de la chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence

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

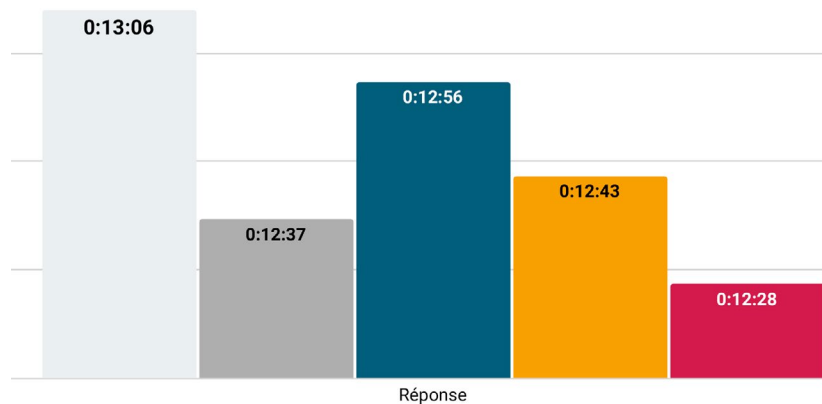
# Chronométrie

## Segmentation temporelle de la priorité 0 sur 5 ans



| Priorité 0 | Nb d'affectations | Variation | Émis-Appel | En route - Émis | Lieux - En route | Intervention (Vers établi - Lieux) | Destination - Vers. Dest. | Libération (10-27 - À dest) | Rédaction (10-5/10-27) | De retour (AZONE - VZONE) | Réponse (Lieux - Appel) | Occup. (10-27/É mis) | En établi. (10-5/À dest) | Durée (Retour - Émis) |
|------------|-------------------|-----------|------------|-----------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|
| 2018-2019  | 6009              | 4,9%      | 0:03:17    | 0:01:08         | 0:09:21          | 0:21:56                            | 0:17:05                   | 0:49:27                     | 0:02:19                | 0:23:33                   | 0:13:06                 | 1:31:57              | 0:50:52                  | 1:42:27               |
| 2019-2020  | 5850              | -2,6%     | 0:02:39    | 0:01:02         | 0:08:48          | 0:21:53                            | 0:17:10                   | 0:51:50                     | 0:02:12                | 0:21:40                   | 0:12:37                 | 1:40:02              | 0:53:19                  | 1:41:46               |
| 2020-2021  | 5323              | -9,0%     | 0:02:38    | 0:01:07         | 0:09:15          | 0:25:19                            | 0:18:18                   | 0:55:54                     | 0:03:00                | 0:22:09                   | 0:12:56                 | 1:36:34              | 0:57:56                  | 1:49:35               |
| 2021-2022  | 5972              | 12,2%     | 0:02:30    | 0:01:04         | 0:09:13          | 0:23:34                            | 0:17:20                   | 0:54:35                     | 0:02:12                | 0:24:37                   | 0:12:43                 | 1:34:11              | 0:55:53                  | 1:48:06               |
| 2022-2023  | 7091              | 18,7%     | 0:02:39    | 0:01:02         | 0:08:52          | 0:23:09                            | 0:17:03                   | 0:55:08                     | 0:01:28                | 0:26:20                   | 0:12:28                 | 1:33:45              | 0:55:50                  | 1:47:03               |

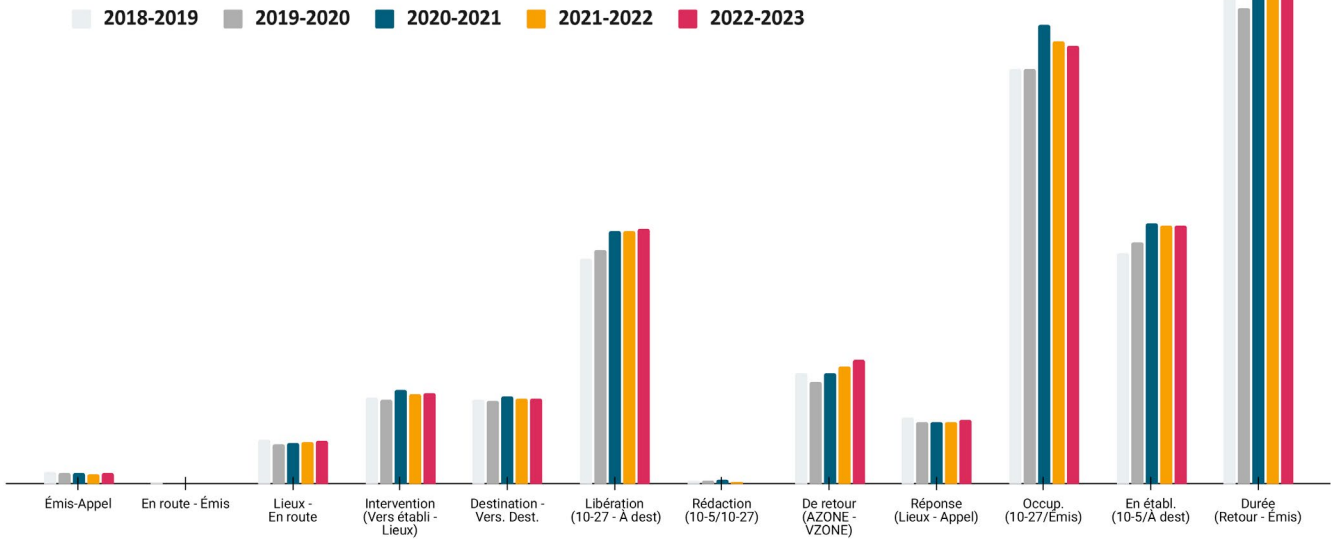
## Évolution du temps réponse pour la priorité 0 (formule lieux-appel)



Source: SYM Menu Rapport des délais

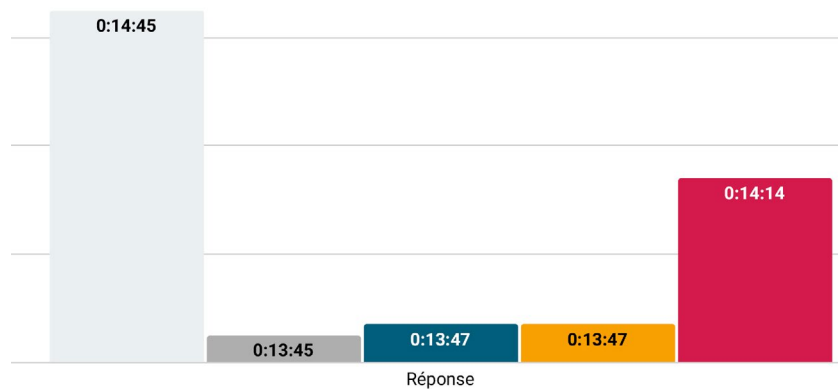
# Chronométrie

## Segmentation temporelle de la priorité 1 sur 5 ans



| Priorité 1 | Nb d'affectations | Variation | Émis-Appel | En route - Émis | Lieux - En route | Intervention (Vers établi - Lieux) | Destination - Vers. Dest. | Libération (10-27 - À dest) | Rédaction (10-5/10-27) | De retour (AZONE - VZONE) | Réponse (Lieux - Appel) | Occup. (10-27/É mis) | En établi. (10-5/À dest) | Durée (Retour - Émis) |
|------------|-------------------|-----------|------------|-----------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|
| 2018-2019  | 43302             | 0,7%      | 0:03:31    | 0:01:16         | 0:10:09          | 0:18:41                            | 0:18:22                   | 0:47:01                     | 0:01:54                | 0:23:53                   | 0:14:45                 | 1:25:49              | 0:48:14                  | 1:40:31               |
| 2019-2020  | 43225             | -0,2%     | 0:03:21    | 0:01:12         | 0:09:20          | 0:18:21                            | 0:18:08                   | 0:48:59                     | 0:01:54                | 0:22:00                   | 0:13:45                 | 1:25:49              | 0:50:28                  | 1:38:26               |
| 2020-2021  | 37736             | -12,7%    | 0:03:21    | 0:01:08         | 0:09:27          | 0:20:21                            | 0:18:55                   | 0:52:47                     | 0:02:07                | 0:23:50                   | 0:13:47                 | 1:34:56              | 0:54:27                  | 1:44:07               |
| 2021-2022  | 45205             | 19,8%     | 0:03:04    | 0:01:08         | 0:09:40          | 0:19:30                            | 0:18:38                   | 0:52:43                     | 0:01:36                | 0:25:03                   | 0:13:47                 | 1:31:26              | 0:53:51                  | 1:44:19               |
| 2022-2023  | 49859             | 10,3%     | 0:03:19    | 0:01:11         | 0:09:52          | 0:19:38                            | 0:18:32                   | 0:53:13                     | 0:01:10                | 0:26:35                   | 0:14:14                 | 1:30:39              | 0:53:53                  | 1:44:20               |

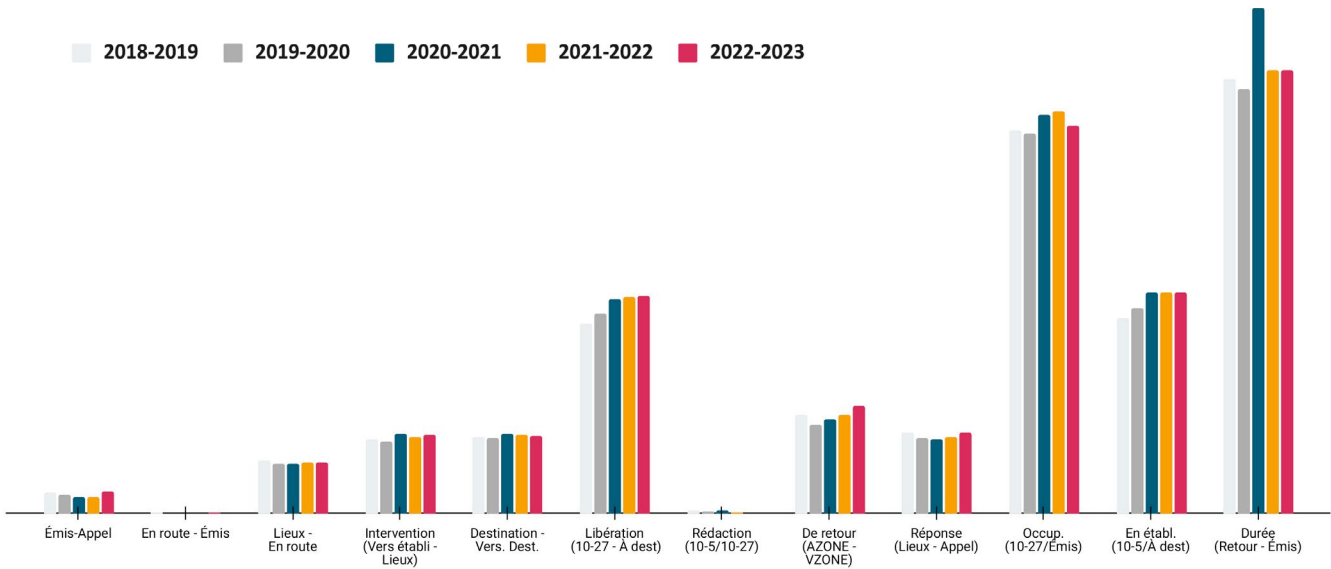
## Évolution du temps réponse pour la priorité 1 (formule lieux-appel)



source: SYM Menu Rapport des délais

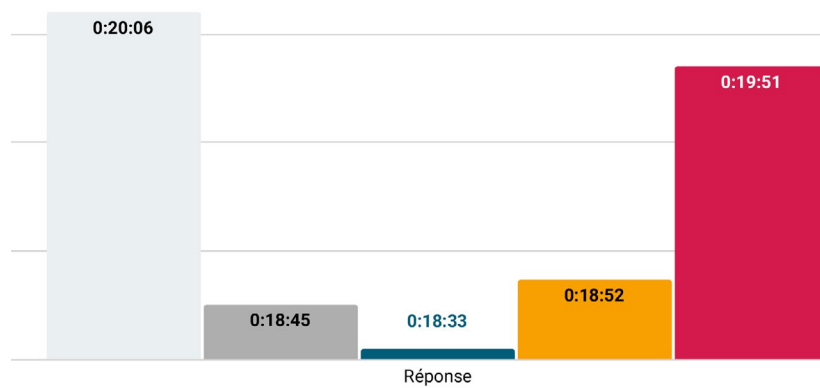
# Chronométrie

## Segmentation temporelle de la priorité 3 sur 5 ans



| Priorité 3 | Nb d'affectations | Variation | Émis-Appel | En route - Émis | Lieux - En route | Intervention (Vers établi - Lieux) | Destination - Vers. Dest. | Libération (10-27 - À dest) | Rédaction (10-5/10-27) | De retour (AZONE - VZONE) | Réponse (Lieux - Appel) | Occup. (10-27/É mis) | En établ. (10-5/À dest) | Durée (Retour - Émis) |
|------------|-------------------|-----------|------------|-----------------|------------------|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| 2018-2019  | 48827             | 10,0%     | 0:05:55    | 0:01:21         | 0:13:27          | 0:18:20                            | 0:18:54                   | 0:45:19                     | 0:01:46                | 0:24:05                   | 0:20:06                 | 1:30:18              | 0:46:35                 | 1:42:12               |
| 2019-2020  | 49352             | 1,1%      | 0:05:27    | 0:01:11         | 0:12:40          | 0:17:51                            | 0:18:45                   | 0:47:34                     | 0:01:40                | 0:21:45                   | 0:18:45                 | 1:29:32              | 0:48:53                 | 1:39:45               |
| 2020-2021  | 42586             | -13,7%    | 0:04:55    | 0:01:12         | 0:12:44          | 0:19:43                            | 0:19:50                   | 0:50:59                     | 0:02:01                | 0:23:12                   | 0:18:33                 | 1:33:50              | 0:52:33                 | 1:58:48               |
| 2021-2022  | 49021             | 15,1%     | 0:05:03    | 0:01:11         | 0:13:04          | 0:18:58                            | 0:19:21                   | 0:51:25                     | 0:01:29                | 0:24:11                   | 0:18:52                 | 1:34:44              | 0:52:26                 | 1:44:19               |
| 2022-2023  | 53134             | 8,4%      | 0:06:10    | 0:01:17         | 0:13:02          | 0:19:26                            | 0:19:06                   | 0:51:51                     | 0:01:08                | 0:26:07                   | 0:19:51                 | 1:31:15              | 0:52:32                 | 1:44:19               |

## Évolution du temps réponse pour la priorité 3 (formule lieux-appel)

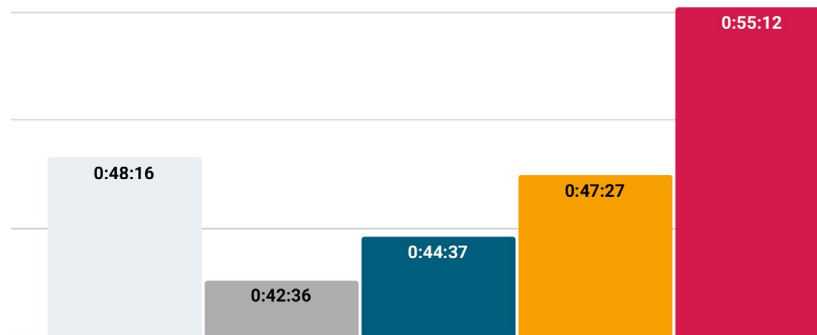


source: SYM Menu Rapport des délais

# Chronométrie

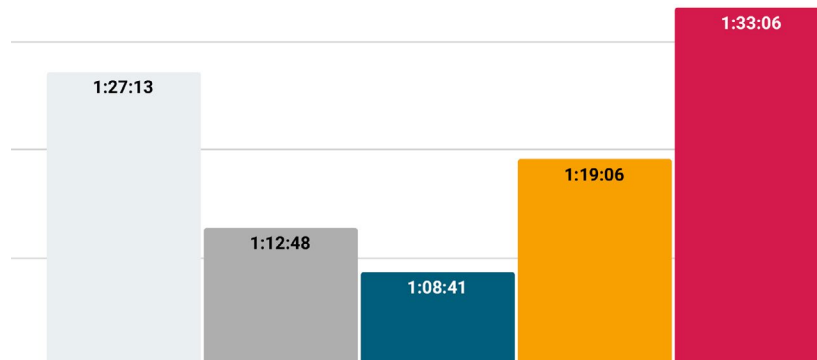
## Évolution du temps réponse pour la priorité 4 (formule lieux-appel)

2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



## Évolution du temps réponse pour la priorité 7 (formule lieux-appel)

2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



source: SYM Menu Rapport des délais

# Chronométrie

## Médianes du temps réponse sur 5 ans (Lieux - Appel)

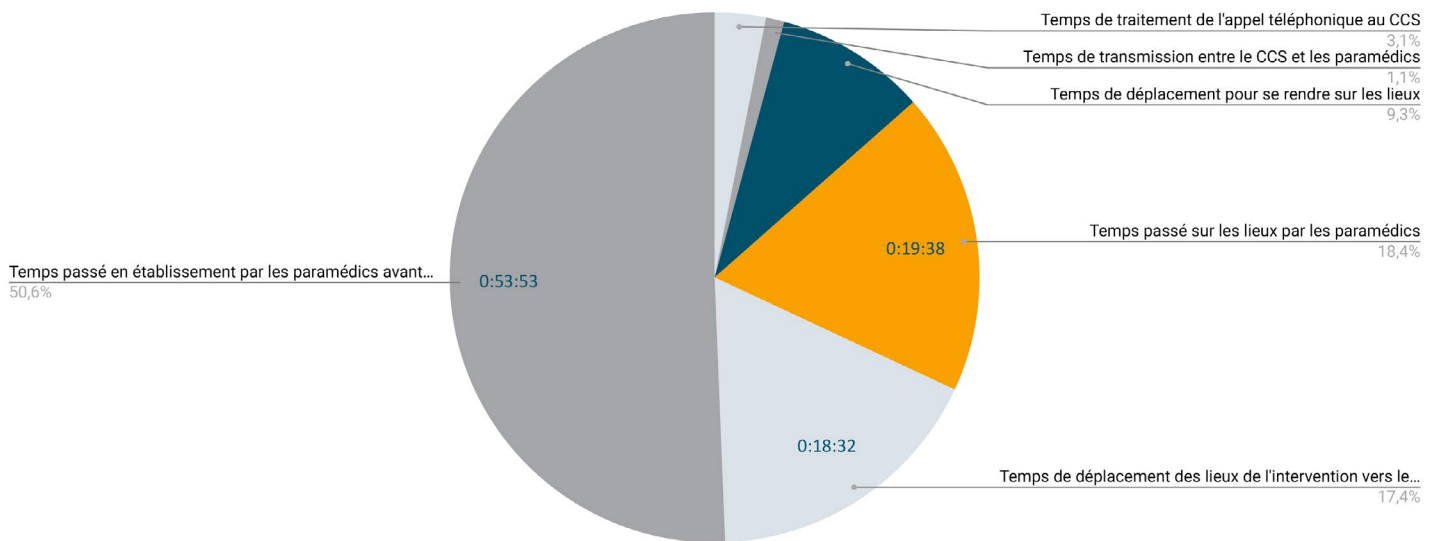
|           | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>P0</b> | 0:10:29   | 0:10:13   | 0:10:39   | 0:10:27   | 0:10:12   |
| <b>P1</b> | 0:11:40   | 0:10:59   | 0:11:08   | 0:11:19   | 0:11:37   |
| <b>P3</b> | 0:16:09   | 0:15:15   | 0:15:18   | 0:15:35   | 0:16:05   |
| <b>P4</b> | 0:36:59   | 0:31:17   | 0:33:47   | 0:38:13   | 0:47:38   |
| <b>P7</b> | 0:48:50   | 0:36:34   | 0:36:47   | 0:47:56   | 1:02:30   |

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

|           | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>P0</b> | 0:13:06   | 0:12:27   | 0:12:57   | 0:12:43   | 0:12:28   |
| <b>P1</b> | 0:14:45   | 0:13:46   | 0:13:47   | 0:13:47   | 0:14:14   |
| <b>P3</b> | 0:20:06   | 0:18:45   | 0:18:33   | 0:18:52   | 0:19:51   |
| <b>P4</b> | 0:48:16   | 0:42:37   | 0:44:38   | 0:47:27   | 0:55:12   |
| <b>P7</b> | 1:27:13   | 1:11:03   | 1:04:06   | 1:19:06   | 1:33:06   |

# Transport

## Représentation des segments temporels pour un transport de priorité 1 pour l'année 2022-2023 (sans retour à la zone)



source: Requête 30 - Cas MPDS

|  |         |        |
|--|---------|--------|
| <b>TEMPS DE TRAITEMENT DE L'APPEL TÉLÉPHONIQUE AU CCS</b>                              | 0:03:19 | 3,1 %  |
| <b>TEMPS DE TRANSMISSION ENTRE LE CCS ET LES PARAMÉDICS</b>                            | 0:01:11 | 1,1 %  |
| <b>TEMPS DE DÉPLACEMENT POUR SE RENDRE SUR LES LIEUX</b>                               | 0:09:52 | 9,3 %  |
| <b>TEMPS PASSÉ SUR LES LIEUX PAR LES PARAMÉDICS</b>                                    | 0:19:38 | 18,4 % |
| <b>TEMPS DE DÉPLACEMENT DES LIEUX DE L'INTERVENTION VERS LE CENTRE HOSPITALIER</b>     | 0:18:32 | 17,4 % |
| <b>TEMPS PASSÉ EN ÉTABLISSEMENT PAR LES PARAMÉDICS AVANT DE SE REMETTRE DISPONIBLE</b> | 0:53:53 | 50,6 % |

## Priorité 2

**Respect des cibles ministérielles pour les priorités 2**  
**Cible: 95% <30 minutes**

| ANNÉES FISCALES | NOMBRE D'ARRIVÉES<br>AU CENTRE HOSPITALIER | % DE TEMPS RÉPONSE<br>(LIEUX - APPEL)<br><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%  |



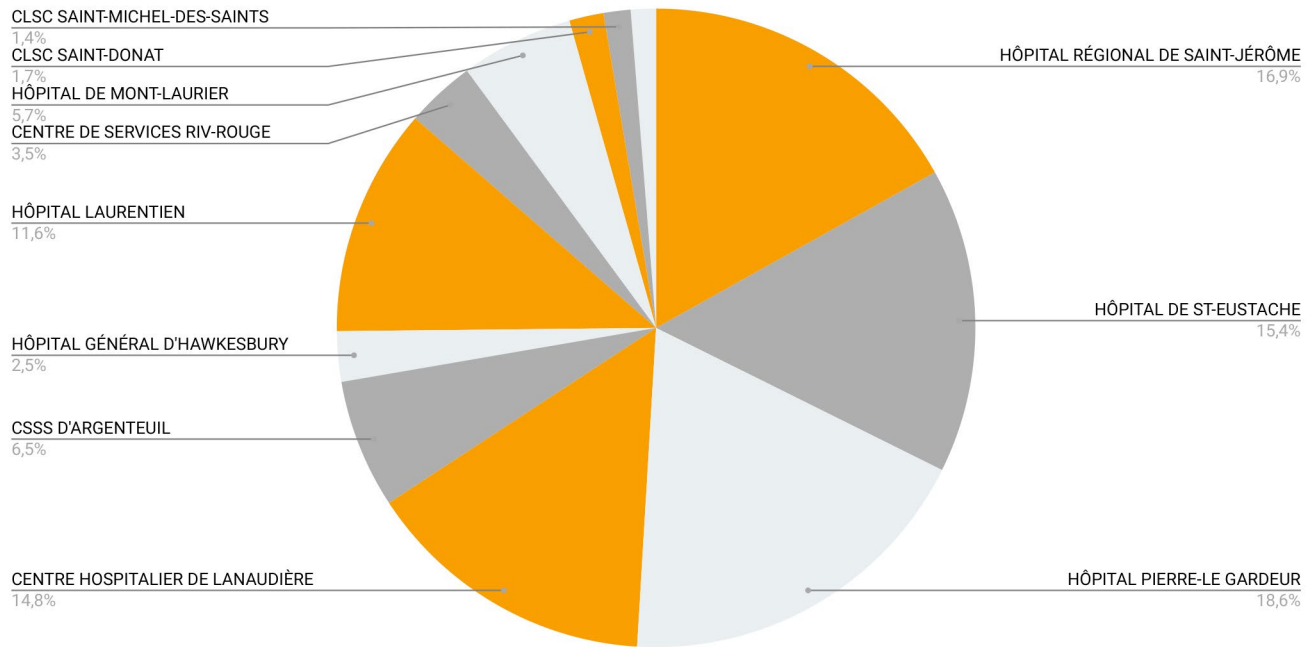
## Priorité 2

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

| CENTRES HOSPITALIERS             | NOMBRE D'ARRIVÉES SUR LES LIEUX | TEMPS RÉPONSE MOYEN |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| HÔPITAL RÉGIONAL DE SAINT-JÉRÔME | 544                             | 0:12:17             |
| HÔPITAL DE ST-EUSTACHE           | 497                             | 0:12:34             |
| HÔPITAL PIERRE-LE GARDEUR        | 599                             | 0:15:08             |
| CENTRE HOSPITALIER DE LANAUDIÈRE | 477                             | 0:11:05             |
| CSSS D'ARGENTEUIL                | 210                             | 0:13:53             |
| HÔPITAL GÉNÉRAL D'HAWKESBURY     | 82                              | 0:21:57             |
| HÔPITAL LAURENTIEN               | 372                             | 0:14:10             |
| CENTRE DE SERVICES RIV-ROUGE     | 113                             | 0:15:38             |
| HÔPITAL DE MONT-LAURIER          | 184                             | 0:18:40             |
| CLSC SAINT-DONAT                 | 56                              | 0:16:03             |
| CLSC SAINT-MICHEL-DES-SAINTS     | 44                              | 0:12:32             |
| AUTRES                           | 41                              | 0:14:35             |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>3219</b>                     | <b>0:13:51</b>      |

# Priorité 2

## Répartition des priorités 2 par établissement demandeur



## Nombre de transports en priorité 2 et temps réponse

| TOTAL 2022-2023         |            |
|-------------------------|------------|
| AFFECTATIONS            | 3953       |
| NOMBRE DE TRANSPORTS    | 3114       |
| NB DE TRANSPORTS / JOUR | 8,5        |
| TR GLOBAL MOYEN*        | 0:13:51    |
| TR GLOBAL MÉDIAN        | 0:11:10    |
| MINIMUM                 | 0:00:08    |
| MAXIMUM                 | 04:29:43** |
| TR EXTERNE MOYEN***     | 0:07:55    |
| TR EXTERNE MÉDIAN       | 0:06:10    |
| MINIMUM                 | 0:00:01    |
| MAXIMUM                 | 1:19:05    |

Source: R83 SYM Menu

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

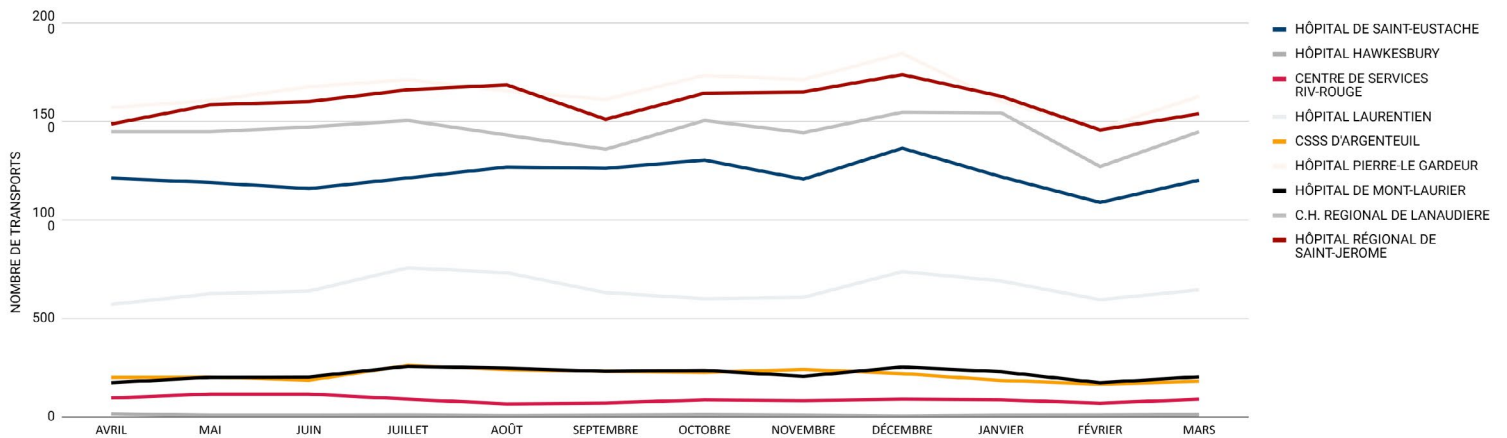
## Priorité 2

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

| TRANCHE DE TEMPS-RÉPONSE | NB EN TEMPS-RÉPONSE<br>(LIEUX-APPEL) | %             |
|--------------------------|--------------------------------------|---------------|
| 0 À 4:59 MIN.            | 449                                  | 14,0%         |
| 5 À 9:59 MIN.            | 940                                  | 29,2%         |
| 10 À 14:59 MIN.          | 776                                  | 24,1%         |
| 15 À 19:59 MIN.          | 479                                  | 14,9%         |
| 20 À 24:59 MIN.          | 219                                  | 6,8%          |
| 25 À 29:59 MIN.          | 148                                  | 4,6%          |
| 30 À 34:59 MIN.          | 68                                   | 2,1%          |
| 35 À 39:59 MIN.          | 40                                   | 1,2%          |
| 40 À 44:59 MIN.          | 24                                   | 0,7%          |
| 45 À 49:59 MIN.          | 19                                   | 0,6%          |
| 50 MIN. ET PLUS          | 54                                   | 1,7%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>3216</b>                          | <b>100,0%</b> |

# Transports

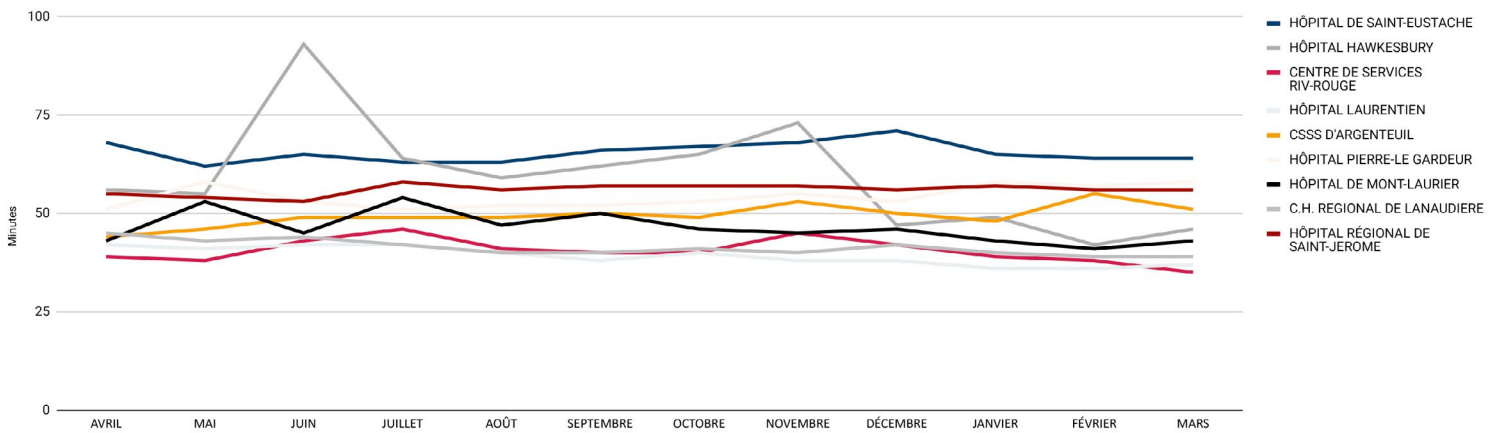
## Nombre de transports par centre hospitalier



| CENTRE HOSPITALIER               | AVRIL 2022 | MAI 2022 | JUIN 2022 | JUILLET 2022 | AOÛT 2022 | SEPTEMBRE 2022 | OCTOBRE 2022 | NOVEMBRE 2022 | DÉCEMBRE 2022 | JANVIER 2023 | FÉVRIER 2023 | MARS 2023 | MOYENNE |
|----------------------------------|------------|----------|-----------|--------------|-----------|----------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-----------|---------|
| HÔPITAL DE SAINT-EUSTACHE        | 1211       | 1189     | 1158      | 1212         | 1268      | 1261           | 1303         | 1206          | 1363          | 1218         | 1088         | 1201      | 14678   |
| HÔPITAL GÉNÉRAL D'HAWKESBURY     | 15         | 7        | 7         | 8            | 5         | 7              | 10           | 7             | 3             | 7            | 8            | 11        | 95      |
| CENTRE DE SERVICES RIV-ROUGE     | 95         | 115      | 115       | 89           | 65        | 69             | 86           | 82            | 89            | 86           | 68           | 89        | 1048    |
| HÔPITAL LAURENTIEN               | 570        | 624      | 638       | 756          | 731       | 630            | 599          | 606           | 737           | 689          | 594          | 644       | 7818    |
| CSSS D'ARGENTEUIL                | 200        | 202      | 185       | 261          | 239       | 230            | 225          | 240           | 219           | 184          | 165          | 179       | 2529    |
| HÔPITAL PIERRE-LE GARDEUR        | 1570       | 1605     | 1675      | 1711         | 1654      | 1611           | 1733         | 1712          | 1844          | 1601         | 1462         | 1626      | 19804   |
| HÔPITAL DE MONT-LAURIER          | 172        | 200      | 202       | 256          | 246       | 230            | 235          | 205           | 252           | 228          | 172          | 203       | 2601    |
| C.H. RÉGIONAL DE LANAUDIÈRE      | 1447       | 1447     | 1471      | 1504         | 1430      | 1358           | 1504         | 1442          | 1546          | 1543         | 1270         | 1447      | 17409   |
| HÔPITAL RÉGIONAL DE SAINT-JÉRÔME | 1486       | 1584     | 1600      | 1660         | 1685      | 1510           | 1643         | 1649          | 1737          | 1627         | 1456         | 1538      | 19175   |
| Moyenne                          | 6766       | 6973     | 7051      | 7457         | 7323      | 6906           | 7338         | 7149          | 7790          | 7183         | 6283         | 6938      | 85157   |

# Transports

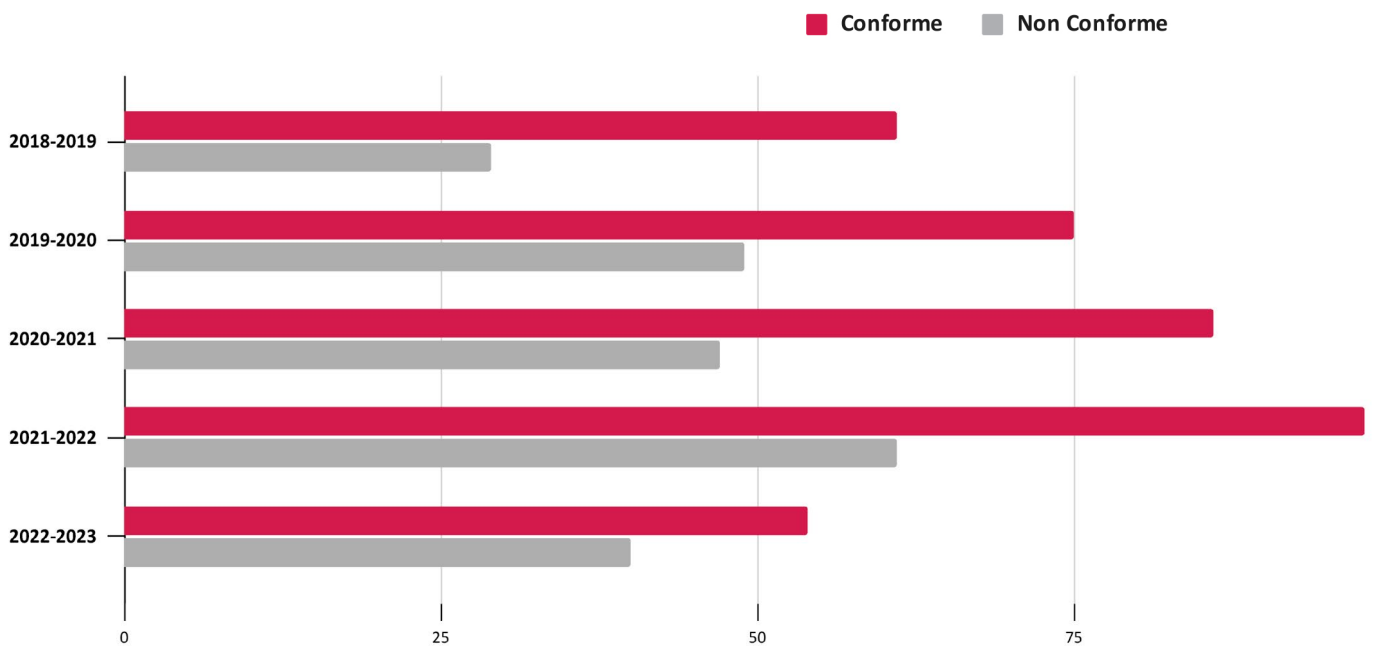
## Temps moyen passé en centre hospitalier



| CENTRE HOSPITALIER               | AVRIL 2022 | MAI 2022  | JUIN 2022 | JUILLET 2022 | AOÛT 2022 | SEPTEMBRE 2022 | OCTOBRE 2022 | NOVEMBRE 2022 | DÉCEMBRE 2022 | JANVIER 2023 | FÉVRIER 2023 | MARS 2023 | MOYENNE   |
|----------------------------------|------------|-----------|-----------|--------------|-----------|----------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-----------|-----------|
| HÔPITAL DE SAINT-EUSTACHE        | 68         | 62        | 65        | 63           | 63        | 66             | 67           | 68            | 71            | 65           | 64           | 64        | 66        |
| HÔPITAL GÉNÉRAL D'HAWKESBURY     | 56         | 55        | 93        | 64           | 59        | 62             | 65           | 73            | 47            | 49           | 42           | 46        | 59        |
| CENTRE DE SERVICES RIV-ROUGE     | 39         | 38        | 43        | 46           | 41        | 40             | 40           | 45            | 42            | 39           | 38           | 35        | 41        |
| HÔPITAL LAURENTIEN               | 42         | 41        | 42        | 42           | 40        | 38             | 40           | 38            | 38            | 36           | 36           | 37        | 39        |
| CSSS D'ARGENTEUIL                | 44         | 46        | 49        | 49           | 49        | 50             | 49           | 53            | 50            | 48           | 55           | 51        | 49        |
| HÔPITAL PIERRE-LE GARDEUR        | 51         | 58        | 53        | 51           | 52        | 52             | 53           | 55            | 53            | 58           | 57           | 58        | 54        |
| HÔPITAL DE MONT-LAURIER          | 43         | 53        | 45        | 54           | 47        | 50             | 46           | 45            | 46            | 43           | 41           | 43        | 47        |
| C.H. RÉGIONAL DE LANAUDIÈRE      | 45         | 43        | 44        | 42           | 40        | 40             | 41           | 40            | 42            | 40           | 39           | 39        | 41        |
| HÔPITAL RÉGIONAL DE SAINT-JÉRÔME | 55         | 54        | 53        | 58           | 56        | 57             | 57           | 57            | 56            | 57           | 56           | 56        | 56        |
| <b>Moyenne</b>                   | <b>52</b>  | <b>52</b> | <b>52</b> | <b>52</b>    | <b>51</b> | <b>52</b>      | <b>52</b>    | <b>53</b>     | <b>53</b>     | <b>52</b>    | <b>52</b>    | <b>52</b> | <b>52</b> |

# Rétroactions des partenaires

## Niveau de conformité des demandes de rétroactions faites par les partenaires



**172 demandes de rétroaction pour l'année 2022-2023**  
 Temps réponse moyen : 14 jours  
 Taux de 98% en moins de 45 jours

### NIVEAU DE CONFORMITÉ DES DEMANDES DE RÉTROACTION

La procédure de rétroaction a pour but d'appuyer la gestion de la qualité des interventions opérationnelles du CCSSL en permettant l'analyse de situations ou d'événements demandant une attention particulière. Dans ce but et pour soutenir une communication efficace avec ses partenaires des services préhospitaliers, la Corporation a mis en place une procédure de rétroaction afin de permettre l'identification des écarts possibles dans l'application ou l'interprétation de ses processus et d'apporter les actions nécessaires à l'amélioration de ses diverses politiques et procédures. La Corporation met à la disposition de ses partenaires un formulaire (CCS-013) permettant de communiquer au CCSSL un événement ou d'une situation considéré non conforme et demandant une rétroaction.

Source : Registre de rétroactions du CCSSL

# Volumétrie mensuelle

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

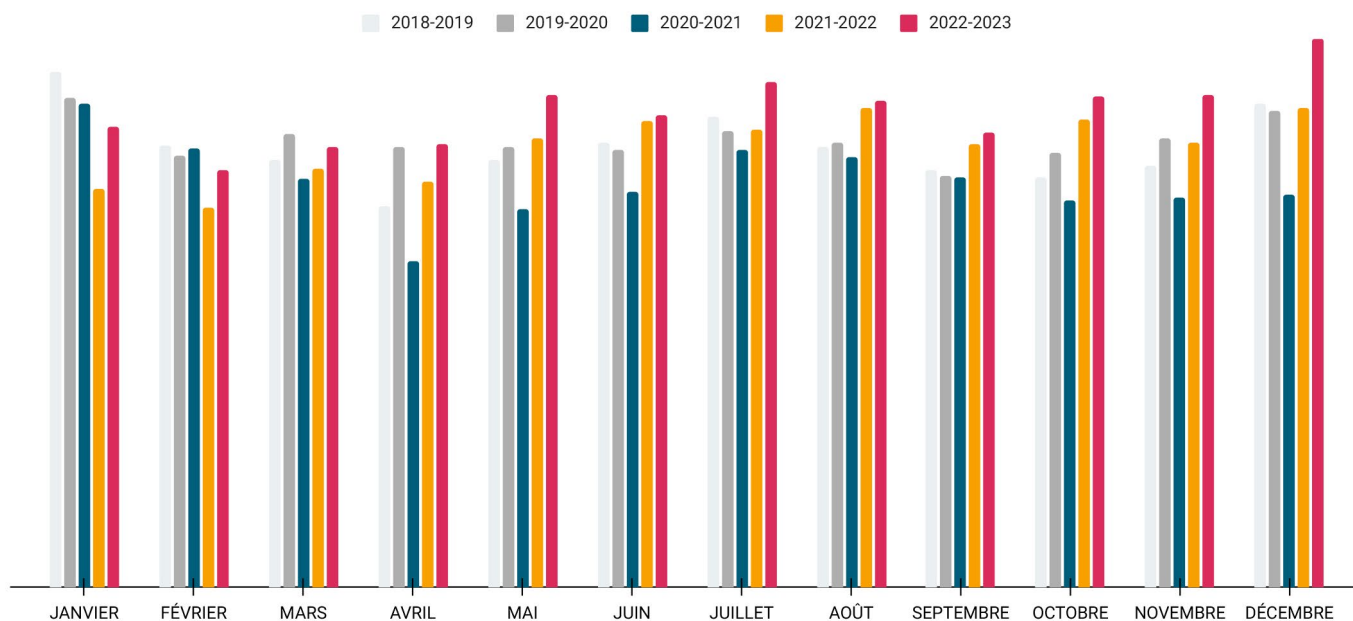


|                  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | Moyenne |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| <b>Janvier</b>   | 11886 | 11439 | 11260 | 9266  | 11222 | 11015   |
| <b>Février</b>   | 10472 | 10272 | 10381 | 9190  | 10099 | 10083   |
| <b>Mars</b>      | 10174 | 10809 | 9870  | 9967  | 10809 | 10326   |
| <b>Avril</b>     | 9094  | 10339 | 8066  | 9747  | 10760 | 9601    |
| <b>Mai</b>       | 10233 | 10385 | 9384  | 10826 | 12137 | 10593   |
| <b>Juin</b>      | 10573 | 10389 | 9773  | 11300 | 11501 | 10707   |
| <b>Juillet</b>   | 11223 | 10887 | 10749 | 11290 | 12388 | 11307   |
| <b>Août</b>      | 10493 | 10735 | 10401 | 11610 | 11878 | 11023   |
| <b>Septembre</b> | 9953  | 9903  | 9876  | 10672 | 11114 | 10304   |
| <b>Octobre</b>   | 9740  | 10300 | 9468  | 11306 | 11667 | 10496   |
| <b>Novembre</b>  | 10021 | 10543 | 9496  | 10844 | 11469 | 10475   |
| <b>Décembre</b>  | 11452 | 11186 | 9638  | 11650 | 12940 | 11373   |

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

# Volumétrie mensuelle

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



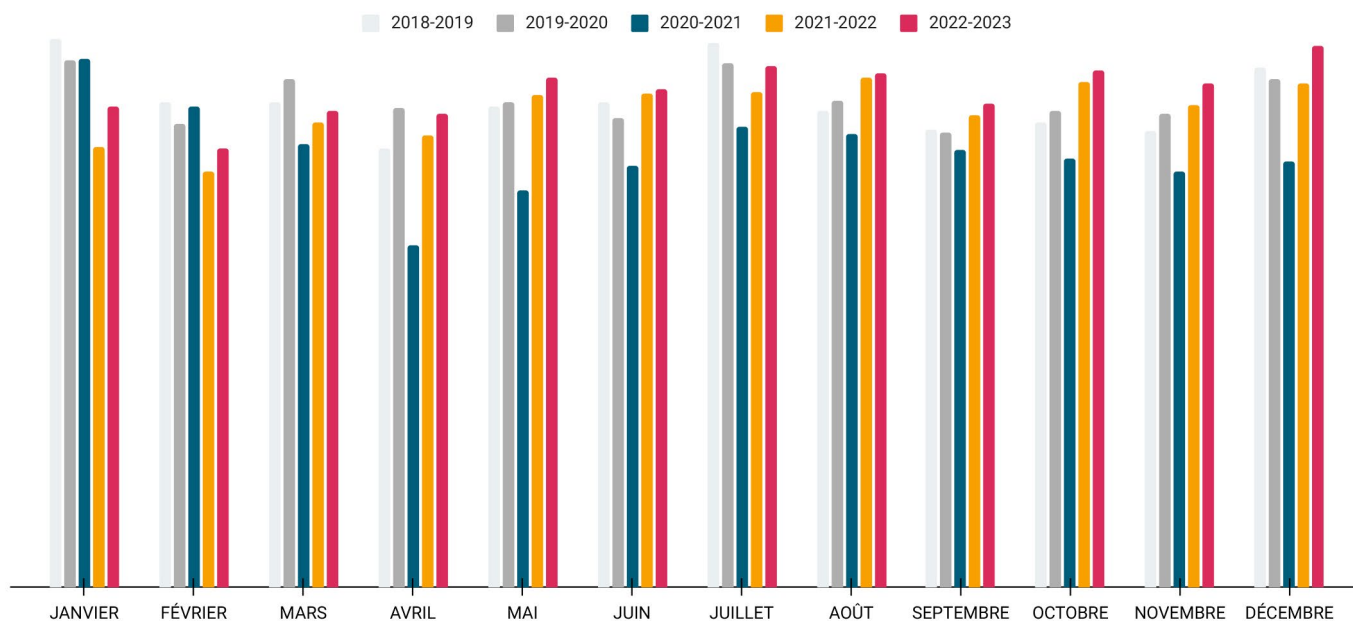
|           | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | MOYENNE |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| JANVIER   | 11963 | 11360 | 11242 | 9243  | 10683 | 10898   |
| FÉVRIER   | 10257 | 10023 | 10187 | 8826  | 9699  | 9798    |
| MARS      | 9921  | 10517 | 9482  | 9738  | 10214 | 9974    |
| AVRIL     | 8857  | 10224 | 7568  | 9410  | 10287 | 9269    |
| MAI       | 9925  | 10222 | 8780  | 10415 | 11438 | 10156   |
| JUIN      | 10316 | 10172 | 9193  | 10849 | 10978 | 10302   |
| JUILLET   | 10933 | 10611 | 10148 | 10637 | 11740 | 10814   |
| AOÛT      | 10212 | 10318 | 9989  | 11151 | 11311 | 10596   |
| SEPTEMBRE | 9675  | 9563  | 9520  | 10280 | 10572 | 9922    |
| OCTOBRE   | 9523  | 10091 | 8979  | 10871 | 11410 | 10175   |
| NOVEMBRE  | 9801  | 10435 | 9063  | 10323 | 11439 | 10212   |
| DÉCEMBRE  | 11248 | 11082 | 9123  | 11148 | 12737 | 11068   |

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



# Volumétrie mensuelle

Volume de transports mensuel sur 5 ans de janvier à décembre



|           | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Moyenne |
|-----------|------|------|------|------|------|---------|
| JANVIER   | 8565 | 8233 | 8260 | 6882 | 7500 | 7888    |
| FÉVRIER   | 7588 | 7239 | 7505 | 6495 | 6845 | 7134    |
| MARS      | 7576 | 7929 | 6927 | 7264 | 7441 | 7427    |
| AVRIL     | 6847 | 7488 | 5344 | 7055 | 7390 | 6825    |
| MAI       | 7502 | 7577 | 6206 | 7682 | 7968 | 7387    |
| JUIN      | 7572 | 7331 | 6585 | 7722 | 7774 | 7397    |
| JUILLET   | 8511 | 8182 | 7188 | 7739 | 8136 | 7951    |
| AOÛT      | 7448 | 7589 | 7092 | 7970 | 8034 | 7627    |
| SEPTEMBRE | 7140 | 7109 | 6826 | 7377 | 7553 | 7201    |
| OCTOBRE   | 7269 | 7433 | 6703 | 7892 | 8069 | 7473    |
| NOVEMBRE  | 7124 | 7402 | 6503 | 7535 | 7876 | 7288    |
| DÉCEMBRE  | 8110 | 7946 | 6662 | 7862 | 8468 | 7810    |

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

# Autonomie de zone par priorité

**2018 à 2022**

**Priorité 0 - Requête 88**

*Définition du concept d'autonomie de zone : Proportion d'affectations effectuées par l'entreprise titulaire de la zone.*

*Les zones sont classées par ordre décroissant d'autonomie de zone.*

| ZONE                                    | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         | 2022         | COMMENTAIRE                  |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 713 (Parc de la Vérendrye)              | 100,0%       | 80,0%        | 100,0%       | 100,0%       | 100,0%       |                              |
| 642/643 (Ferme-Neuve/Mont-Laurier)      | 77,8%        | 0,0%         | 100,0%       | 98,6%        | 98,8%        | Zone élargie avril 2018      |
| 641/632 (Rivière-Rouge/Labelle)         | 90,4%        | 89,5%        | 97,1%        | 90,9%        | 93,3%        |                              |
| 640 (Saint-Michel-des-Saints)           | 90,6%        | 90,4%        | 97,7%        | 100,0%       | 92,5%        |                              |
| 631 (Saint-Donat)                       | 89,2%        | 86,5%        | 96,8%        | 80,6%        | 91,2%        |                              |
| 634 (Repentigny)                        | 86,9%        | 85,0%        | 91,1%        | 89,7%        | 90,7%        |                              |
| 629 (Sainte-Agathe-des-Monts)           | 77,9%        | 77,5%        | 82,2%        | 82,4%        | 88,6%        |                              |
| 630 (Mont-Tremblant)                    | 83,5%        | 80,7%        | 90,3%        | 91,3%        | 87,8%        |                              |
| 637 (Rawdon)                            | 80,5%        | 77,7%        | 81,8%        | 79,2%        | 81,6%        |                              |
| 626/627 (Saint-Jérôme/Mirabel)          | 76,0%        | 77,1%        | 86,2%        | 83,4%        | 81,5%        | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 622 (Lachute)                           | 88,5%        | 88,7%        | 85,1%        | 82,1%        | 80,2%        |                              |
| 625 (Terrebonne)                        | 69,2%        | 69,4%        | 86,5%        | 87,1%        | 80,0%        |                              |
| 636 (Joliette)                          | 75,3%        | 73,5%        | 78,2%        | 77,6%        | 79,5%        |                              |
| 635 (Berthierville)                     | 81,4%        | 84,4%        | 77,9%        | 79,2%        | 78,8%        |                              |
| 620/624 (Saint-Eustache/Sainte Thérèse) | 69,9%        | 68,9%        | 77,8%        | 81,2%        | 73,0%        | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 623 (Grenville)                         | 64,0%        | 64,0%        | 81,4%        | 79,6%        | 72,1%        |                              |
| 628 (Sainte-Adèle)                      | 77,0%        | 79,2%        | 81,0%        | 79,0%        | 71,4%        |                              |
| 638 (Saint-Gabriel)                     | 62,3%        | 60,8%        | 69,2%        | 72,3%        | 69,6%        |                              |
| 639 (Montcalm)                          | 66,7%        | 63,2%        | 64,8%        | 66,7%        | 55,3%        |                              |
| 633 (Saint-Lin-Laurentides)             | 61,8%        | 61,8%        | 64,1%        | 56,0%        | 53,9%        |                              |
| 621-A (Kanesatake)                      | 75,0%        | 75,0%        | 80,0%        | 71,4%        | 53,8%        |                              |
| 621 (Oka)                               | 65,8%        | 59,5%        | 63,3%        | 60,0%        | 40,5%        | Fin du factionnaire en 2018  |
| 632 (Labelle)                           | 37,5%        | 40,0%        | 52,4%        | 45,5%        |              | Zone élargie                 |
| 624 (Sainte-Thérèse)                    | 70,1%        | 70,8%        |              |              |              | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 627 (Mirabel)                           | 54,7%        | 52,1%        |              |              |              | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 643 (Mont-Laurier)                      | 98,5%        | 100,0%       |              |              |              | Zone élargie avril 2018      |
| <b>Total</b>                            | <b>75,0%</b> | <b>74,4%</b> | <b>82,9%</b> | <b>82,5%</b> | <b>79,4%</b> |                              |
| <b>Moyenne</b>                          | <b>75,8%</b> | <b>71,4%</b> | <b>81,9%</b> | <b>79,7%</b> | <b>77,9%</b> |                              |

# Autonomie de zone par priorité

## 2018 à 2022 Priorité 1 - Requête 88

Définition du concept d'autonomie de zone : Proportion d'affectations effectuées par l'entreprise titulaire de la zone.  
Les zones sont classées par ordre décroissant d'autonomie de zone.

| ZONE                                    | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         | 2022         | COMMENTAIRE                  |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 642/643 (Ferme-Neuve/Mont-Laurier)      | 86,0%        | 88,9%        | 99,4%        | 99,2%        | 99,0%        | Zone élargie avril 2018      |
| 640 (Saint-Michel-des-Saints)           | 87,5%        | 90,5%        | 98,3%        | 96,2%        | 95,9%        |                              |
| 641/632 (Rivière-Rouge/Labelle)         | 95,1%        | 96,5%        | 95,3%        | 96,4%        | 92,2%        |                              |
| 713 (Parc de la Vérendrye)              | 87,2%        | 86,4%        | 87,5%        | 92,7%        | 90,8%        |                              |
| 634 (Repentigny)                        | 84,7%        | 83,9%        | 91,4%        | 88,7%        | 89,5%        |                              |
| 631 (Saint-Donat)                       | 91,3%        | 89,7%        | 89,2%        | 85,3%        | 86,3%        |                              |
| 630 (Mont-Tremblant)                    | 84,0%        | 85,2%        | 87,9%        | 84,7%        | 84,0%        |                              |
| 629 (Sainte-Agathe-des-Monts)           | 80,6%        | 82,0%        | 84,9%        | 82,5%        | 81,6%        |                              |
| 625 (Terrebonne)                        | 70,1%        | 70,0%        | 85,2%        | 85,0%        | 80,9%        |                              |
| 626/627 (Saint-Jérôme/Mirabel)          | 74,8%        | 75,1%        | 84,6%        | 84,8%        | 80,3%        | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 622 (Lachute)                           | 84,9%        | 83,3%        | 80,9%        | 81,2%        | 78,6%        |                              |
| 637 (Rawdon)                            | 80,0%        | 79,0%        | 79,5%        | 76,4%        | 78,5%        |                              |
| 623 (Grenville)                         | 70,3%        | 71,2%        | 80,1%        | 82,2%        | 78,4%        |                              |
| 636 (Joliette)                          | 74,1%        | 73,1%        | 76,3%        | 76,4%        | 78,1%        |                              |
| 620/624 (Saint-Eustache/Sainte Thérèse) | 71,4%        | 72,4%        | 81,6%        | 82,2%        | 76,5%        | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 635 (Berthierville)                     | 75,7%        | 73,0%        | 80,9%        | 75,3%        | 76,4%        |                              |
| 628 (Sainte-Adèle)                      | 77,1%        | 76,7%        | 78,2%        | 76,2%        | 74,7%        |                              |
| 638 (Saint-Gabriel)                     | 67,4%        | 65,5%        | 68,5%        | 68,0%        | 66,7%        |                              |
| 639 (Montcalm)                          | 61,2%        | 60,9%        | 62,0%        | 62,0%        | 62,5%        |                              |
| 621-A (Kanesatake)                      | 78,3%        | 76,6%        | 78,8%        | 77,4%        | 62,2%        |                              |
| 633 (Saint-Lin-Laurentides)             | 61,5%        | 61,0%        | 62,9%        | 59,7%        | 53,2%        |                              |
| 621 (Oka)                               | 55,5%        | 58,1%        | 56,1%        | 59,5%        | 52,3%        | Fin du factionnaire en 2018  |
| 632 (Labelle)                           | 44,5%        | 46,4%        | 54,8%        | 51,6%        |              | Zone élargie                 |
| 624 (Sainte-Thérèse)                    | 69,6%        | 71,8%        |              |              |              | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 627 (Mirabel)                           | 50,4%        | 49,2%        |              |              |              | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 643 (Mont-Laurier)                      | 98,2%        | 98,6%        |              |              |              | Zone élargie avril 2018      |
| <b>Total</b>                            | <b>74,2%</b> | <b>74,2%</b> | <b>82,2%</b> | <b>81,8%</b> | <b>79,2%</b> |                              |
| <b>Moyenne</b>                          | <b>75,4%</b> | <b>75,6%</b> | <b>80,2%</b> | <b>79,3%</b> | <b>78,1%</b> |                              |

# Autonomie de zone par priorité

## 2018 à 2022 Priorité 3 - Requête 88

Définition du concept d'autonomie de zone : Proportion d'affectations effectuées par l'entreprise titulaire de la zone.  
Les zones sont classées par ordre décroissant d'autonomie de zone.

| ZONE                                    | 2018         | 2019         | 2020         | 2021         | 2022         | COMMENTAIRE                  |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 631 (Saint-Donat)                       | 88,8%        | 88,7%        | 86,8%        | 88,4%        | 98,9%        |                              |
| 642/643 (Ferme-Neuve/Mont-Laurier)      | 85,3%        | 82,6%        | 99,5%        | 99,2%        | 98,8%        | Zone élargie avril 2018      |
| 640 (Saint-Michel-des-Saints)           | 87,2%        | 91,1%        | 97,6%        | 96,2%        | 96,1%        |                              |
| 641/632 (Rivière-Rouge/Labelle)         | 96,8%        | 97,2%        | 96,2%        | 95,7%        | 96,1%        |                              |
| 713 (Parc de la Vérendrye)              | 95,1%        | 93,8%        | 100,0%       | 96,1%        | 94,1%        |                              |
| 634 (Repentigny)                        | 85,2%        | 86,0%        | 92,9%        | 91,7%        | 92,2%        |                              |
| 630 (Mont-Tremblant)                    | 85,8%        | 86,6%        | 88,8%        | 89,9%        | 86,3%        |                              |
| 626/627 (Saint-Jérôme/Mirabel)          | 77,4%        | 77,5%        | 86,2%        | 89,2%        | 85,2%        | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 625 (Terrebonne)                        | 72,2%        | 71,9%        | 89,0%        | 87,1%        | 85,2%        |                              |
| 629 (Sainte-Agathe-des-Monts)           | 84,2%        | 85,2%        | 86,8%        | 86,4%        | 84,8%        |                              |
| 636 (Joliette)                          | 79,7%        | 79,0%        | 81,9%        | 82,3%        | 82,4%        |                              |
| 637 (Rawdon)                            | 82,0%        | 82,3%        | 82,0%        | 81,7%        | 81,3%        |                              |
| 620/624 (Saint-Eustache/Sainte Thérèse) | 73,3%        | 72,7%        | 86,4%        | 85,9%        | 80,6%        | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 622 (Lachute)                           | 85,2%        | 84,4%        | 84,0%        | 84,1%        | 80,5%        |                              |
| 623 (Grenville)                         | 78,0%        | 81,0%        | 85,4%        | 88,8%        | 78,9%        |                              |
| 635 (Berthierville)                     | 78,2%        | 77,1%        | 79,0%        | 79,4%        | 75,8%        |                              |
| 628 (Sainte-Adèle)                      | 77,8%        | 76,7%        | 78,1%        | 78,6%        | 75,4%        |                              |
| 621-A (Kanesatake)                      | 83,1%        | 80,3%        | 90,0%        | 73,2%        | 73,8%        |                              |
| 638 (Saint-Gabriel)                     | 70,9%        | 68,7%        | 73,5%        | 73,0%        | 71,5%        |                              |
| 639 (Montcalm)                          | 60,0%        | 58,0%        | 63,6%        | 62,0%        | 63,7%        |                              |
| 633 (Saint-Lin-Laurentides)             | 65,9%        | 66,1%        | 64,5%        | 60,6%        | 59,0%        |                              |
| 621 (Oka)                               | 59,7%        | 58,3%        | 63,8%        | 63,5%        | 47,3%        | Fin du factonnaire en 2018   |
| 632 (Labelle)                           | 41,7%        | 44,5%        | 46,3%        | 44,1%        |              | Zone élargie                 |
| 624 (Sainte-Thérèse)                    | 74,3%        | 75,7%        |              |              |              | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 627 (Mirabel)                           | 60,0%        | 61,6%        |              |              |              | Zone élargie depuis mai 2019 |
| 643 (Mont-Laurier)                      | 99,0%        | 98,9%        |              |              |              | Zone élargie avril 2018      |
| <b>Total</b>                            | <b>77,2%</b> | <b>77,4%</b> | <b>84,9%</b> | <b>85,2%</b> | <b>82,9%</b> |                              |
| <b>Moyenne</b>                          | <b>78,0%</b> | <b>77,9%</b> | <b>82,7%</b> | <b>81,6%</b> | <b>81,3%</b> |                              |

# Annexe CCSLL



CCSLL  
CENTRE DE  
COMMUNICATIONS

# Normes de l'Académie (International Academy of Emergency Dispatch)

20 critères à respecter et à démontrer pour obtenir l'accréditation de Centre d'excellence pour un centre de communication.

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





Centre de communication santé  
LAURENTIDES+LANAUDIÈRE

# Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière

## Adresse

1280 Bd du Curé-Labelle,  
Blainville, QC J7C 2N8

## Téléphone

(450) 970-9911

## Courriel

[ccsl@ccsl.org](mailto:ccsl@ccsl.org)