CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ LAURENTIDES LANAUDIÈRE

Rapport d'activité 2016-2017

Table des matières

Conseil d'administration et Mot du président	3.
Gouvernance	4.
Mot du directeur général	5.
Le Plan stratégique	6.
Notre Mission, Notre Vision	7.
Nos Valeurs organisationnelles	8.
La direction générale	9.
La direction des ressources humaines et des services administratifs	10.
La direction des opérations	11.
Le service de l'amélioration de la qualité et formation	12.
Les répartiteurs médicaux d'urgence	13.
Le CCSLL, c'est…	14.
Les partenaires membre des comités du CCSLL	15.
Quelques statistiques opérationnelles	16.
Le symbolisme du logo	26.

Publication réalisée par le
Centre de communication santé
Laurentides Lanaudière

Collaborateurs

L'équipe de direction du CCSLL

Rédaction et graphisme réalisé
par l'adjointe à la direction

Imprimé au CCSLL

Conseil d'administration

2016-2017

Mot du président

Pierre P. Séguin
Président

En tant que président du Conseil d'administration, je tiens, en premier lieu, à remercier sincèrement les administrateurs, mes collègues du Conseil d'administration qui participent par leur engagement et leur contribution aux succès et au rayonnement de l'organisation.

Je tiens également à souligner, en mon nom et au nom de mes collègues, l'excellent travail de M. Yannick Tourigny, directeur général, et celui de tout le personnel du centre de communication santé qui tous les jours contribuent avec dévouement à la réalisation de notre mission.

L'année 2016-2017 fût pour le Conseil une année axée sur l'amélioration des conditions de gouvernance. Particulièrement, le Comité de gouvernance et d'éthique a procédé, en conformité avec les principes de saine gouvernance, à l'évaluation du fonctionnement et de la performance du Conseil d'administration. De plus, dans le contexte où l'intégrité, l'imputabilité et la performance sont de plus en plus importantes, le conseil d'administration, de par son rôle et ses responsabilités en tant que gestionnaire des fonds publics et dans un souci d'amélioration continue, s'est doté d'une politique de gouvernance, laquelle établit un processus rigoureux d'évaluation de la performance de l'organisation pour l'ensemble de ses activités.

Je tiens à préciser que ce projet s'inscrit dans le cadre du Plan stratégique 2015-2018.

Le suivi des actions menées nous indique que beaucoup de défis ont déjà été relevés, d'autres encore à réaliser. Pour atteindre nos objectifs, nous devons nous appuyer sur les cinq piliers stratégiques garants de notre réussite que sont nos valeurs organisationnelles : expérience-client, engagement, esprit d'équipe, ouverture et respect.

Il me fait ainsi plaisir de vous présenter le rapport d'activités 2016-2017.

Pierre Lebeau
1er Vice-président

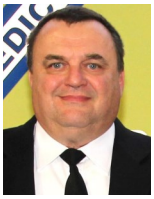
Mario Vallée
Administrateur

Claude Lemay
2e Vice-président

Danielle Allard
Administratrice

Bruno Cayer
Trésorier

Mathieu Pagé
Administrateur



Olivier Roussin
Administrateur

Dr Pelletier
Administrateur

Yannick Tourigny
Secrétaire

Gouvernance

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conformément à la Loi sur les SPU (L.R.Q., c. S-6.2), le conseil d'administration de la Corporation est composé des personnes suivantes :

- 5 membres désignés et élus par les membres titulaires de permis d'exploitation de services ambulanciers qui opèrent sur le territoire desservi par la Corporation;
- 1 membre nommé par les municipalités faisant partie du territoire desservi par la Corporation;
- 1 membre nommé par les établissements de santé du territoire desservi par la Corporation;
- 1 membre nommé par les deux CISSS dont les territoires sont desservis par la Corporation;
- 1 directeur médical régional nommé parmi les directeurs médicaux régionaux en vertu de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* par les CISSS dont les territoires sont desservis par la Corporation.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Me Pierre P. Séguin, prés.
Mme Danielle Allard
Dr Louis-Philippe Pelletier

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.

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Me Pierre P. Séguin, prés.
M. Claude Lemay
M. Mathieu Pagé

Mandat:

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

COMITÉ D'AUDIT

Me Pierre P. Séguin, prés.
M. Bruno Cayer, très.
M. Mathieu Pagé

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.

Mot Du Directeur général

Je me considère privilégié de pouvoir contribuer au succès de cette belle organisation qui s'est donné le mandat d'être chef de file en communication santé.

Les services préhospitaliers d'urgence évoluent constamment et les défis auxquels les centres de communication santé doivent faire face sont grands. Notre principale préoccupation concerne l'amélioration des services, lesquels doivent être le mieux possible adaptés à la réalité géographique et populationnelle des régions que nous desservons. La collaboration et la coopération entre les diverses instances concernées sont des enjeux déterminants à cet égard.

Ainsi, l'année 2017 aura été marquée par la signature de plusieurs ententes opérationnelles avec nos partenaires qui, comme nous, croient sincèrement en l'importance d'assurer l'efficacité du continuum des services aux personnes nécessitant des soins de santé.

Issus de la recherche et du développement, plusieurs projets technologiques ont été effectués, d'autres sont à venir dans les prochains mois. Ces solutions technologiques visent notamment l'amélioration des communications avec les ressources terrain, élément essentiel à la qualité des services à la population.

Essentiel également, le travail exceptionnel de nos répartiteurs médicaux d'urgence, répondants impliqués, porté par la volonté d'une expérience-client assurée. Nous pouvons affirmer avec fierté que nous sommes focalisés sur notre mission!

Je me dois également de remercier les membres de mon équipe de gestion qui me soutiennent dans mes fonctions et qui, toujours, effectuent un travail de haut niveau.

Yannick Tourigny

Le Plan stratégique 2015-2018

En 2014, la Corporation s'adjoint les services d'une firme-conseil et entreprend sa démarche de planification stratégique.

Les orientations présentées ont été approuvées par le conseil d'administration lors de la rencontre du 10 décembre 2014 et sont le fruit d'une démarche consultative à laquelle a participé l'ensemble du personnel et des partenaires de la Corporation.

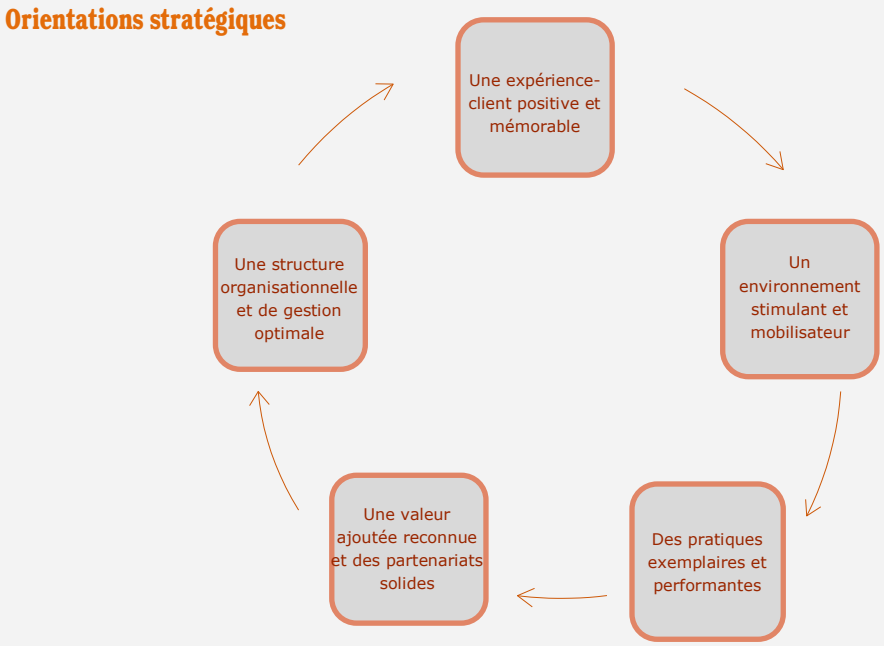
Cinq enjeux sont retenus:

1. **La nécessité de donner la priorité à l'expérience-client et à la qualité des services**
2. **L'urgence d'assainir le climat organisationnel et d'améliorer la mobilisation des ressources humaines**
3. **L'importance de poursuivre la consolidation de la performance des processus et des résultats**
4. **L'importance de développer davantage les mécanismes d'échange et de collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux**
5. **L'importance de consolider la gouvernance et le modèle d'encadrement**

Pour rencontrer ces enjeux, la Corporation précise sa mission et sa vision et se dote de cinq valeurs organisationnelles. Des orientations, des objectifs et stratégies d'action sont établis et, afin d'en assurer l'atteinte et d'en évaluer la réussite, des indicateurs et cibles de résultats sont fixés et servent à évaluer le progrès et le développement du plan stratégique.

Basées sur les enjeux, les orientations précisent l'angle d'intervention du travail :

1. **Optimiser l'expérience que font les clients des services de la Corporation**
2. **Créer un environnement de travail stimulant et mobilisateur**
3. **Améliorer la performance des processus et des résultats**
4. **Élargir la collaboration et les partenariats avec le réseau de la santé et des services sociaux**
5. **Consolider la gouvernance et la structure de gestion de la Corporation**



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 des 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 organisationnelles

Nos interventions auprès des personnes ayant besoin de soins préhospitaliers, de nos partenaires ainsi que notre dynamique de fonctionnement, s'inspirent de valeurs profondes prônées par la Corporation, auxquelles chacun de nous, employés et membres du conseil d'administration, adhérons pleinement. Ces valeurs transcendent nos actions professionnelles et l'organisation dans son ensemble. Elles conditionnent nos comportements à l'égard de nos clients, de nos partenaires et de nos collègues, et guident nos stratégies pour répondre le mieux possible aux attentes et besoins de la population, de même que nos modes et pratiques de gouvernance, de gestion et d'intervention. Elles constituent l'essence de notre identité en tant que Centre de communication santé et les fondements de notre culture organisationnelle. C'est par elles et à travers elles que nous actualisons quotidiennement notre mission, collectivement et individuellement, dans le cadre de nos fonctions respectives d'administrateur, de gestionnaire, de répartiteur médical d'urgence ou encore de soutien aux opérations. En tant que maillon de la chaîne de survie, les valeurs de la Corporation régissent aussi bien nos comportements à l'interne qu'à l'externe, envers nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) et des services préhospitaliers d'urgence (SPU), dont les entreprises ambulancières et les services de premiers répondants.

Expérience-client

Engagement

Esprit d'équipe

Ouverture

Respect

La direction générale

Le directeur général, sous la responsabilité du conseil d'administration, en conformité avec les orientations, les objectifs et les priorités ministériels et selon les normes, les spécifications et les critères de qualité qui nous gouvernent, est responsable de gérer avec efficacité et efficience les ressources humaines, financières et matérielles du centre afin de réaliser adéquatement sa mission.

Le directeur général doit assumer ses fonctions et responsabilités avec diligence et compétence, assumer la gestion courante des activités et des ressources de la Corporation et agir en tout temps dans le meilleur intérêt de la Corporation. Il doit aussi assister les membres du conseil dans l'exercice de leurs fonctions et de leurs pouvoirs. Pour bien relever ses défis organisationnels et remplir son mandat, le directeur général accordent une grande importance à l'apport de toutes les ressources humaines du CCSLL.

Dans le cadre de la mission du CCSLL, la collaboration interprofessionnelle entre partenaires doit être indéniablement au premier rang puisqu'elle permet d'assurer le continuum des services aux personnes requérant des soins de santé.

Préoccupé par la qualité des services offerts à la population, le directeur général fait preuve de leadership en instaurant une collaboration interprofessionnelle active et vivante. Cette approche permet aux différentes instances concernées de mieux comprendre les priorités des différents acteurs et ainsi, d'établir des mécanismes qui régulent les interdépendances. Des rencontres ont lieu, des comités se forment, et ce, à tous les échelons de décision.

Dans sa vision de développement de l'organisation, le directeur général cherche à se donner des moyens pour faire du CCSLL un chef de file dans son secteur d'activités. Ce projet ne peut se réaliser sans la mobilisation de tous les employés et implique l'optimisation des ressources disponibles.

Ainsi, les priorités sont revues, les rôles et fonctions de chacun redéfinis, les outils de gestion réévalués, etc. Après cette analyse, les opérations et l'assurance qualité sont scindés afin de satisfaire aux exigences actuelles de performance et maximiser l'atteinte des objectifs du plan organisationnel. L'implication de tout le personnel porte fruit et les objectifs deviennent rapidement des résultats probants; le CCSLL affiche de bonnes performances dans la qualité des services offerts à la population.

La direction des ressources humains et des services administratifs

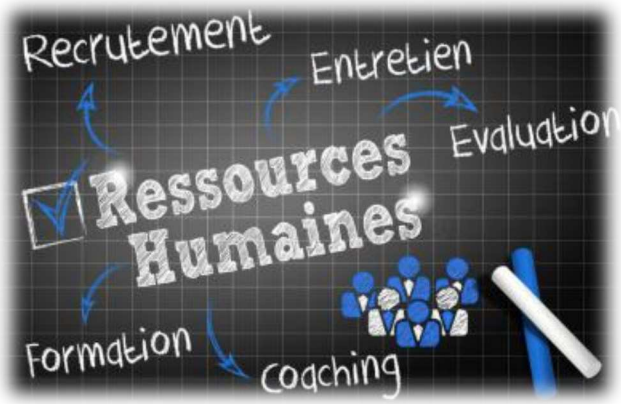
La Direction des ressources humaines et des services administratifs est responsable notamment de la gestion des ressources selon la mission et la planification stratégique de l'organisation. Elle assure également la direction de la planification financière, de la trésorerie, du contrôle financier, de la comptabilité générale et des services de secrétariat général.

La directrice des ressources humaines et des services administratifs agit à titre d'expert ressources humaines, supporte les gestionnaires pour toute activité relative aux personnel et à l'application de la convention collective. Elle contribue à la réalisation des changements organisationnels et soutient une démarche d'amélioration continue afin de fournir un milieu de travail stimulant.

Afin d'assurer la performance de l'équipe de direction et l'équipe de soutien administratif, la direction des ressources humaines à procéder à l'embauche d'un coordonnateur à la qualité et formation, d'une technicienne en administration et d'une agente administrative. De plus, deux cohortes de répartiteurs médicaux d'urgence ont été embauchées. Ainsi, en 2016, huit nouveaux employés ont joint les rang de l'organisation.

LES RÉALISATIONS:

- ⇒ **Pour faciliter l'intégration et assurer la rétention des nouvelles recrues, un programme de mentorat mettant à contribution l'expérience de nos gens a été mis en place pour le bénéfice des nouveaux RMU.**
- ⇒ **Exercice sur l'équité salariale conformément aux directives de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.**



LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION

- ◊ **Déjeuner causerie: Décembre 2016, les RMU sont invités à venir rencontrer le DG et la DRHSA dans un contexte conviviale pour échanger sur les solutions pouvant améliorer les pratiques opérationnelles au quotidien.**
- ◊ **Des activités festives réunissant tous les employés sont organisées ponctuellement, dont un 5 à 7 des Fêtes en décembre.**
- ◊ **Santé et bien-être: Avril 2017, la direction procède à l'aménagement du local 115 en salle d'entraînement: 4 appareils sont mis à la disposition des employés.**

La direction des ressources humaines et des services administratif, c'est aussi une préoccupation constante de la mobilisation des employés à travers les réseaux sociaux en soulignant les bons coups ou l'excellence de leur travail, des rencontres du Comité de relations de travail, du Comité de vigie et de coordination administrative avec l'équipe de soutien .

La direction des opérations

La direction des opérations est responsable de l'ensemble des opérations du CCS, c'est-à-dire de planifier, d'organiser, de coordonner et contrôler l'ensemble des activités opérationnelles.

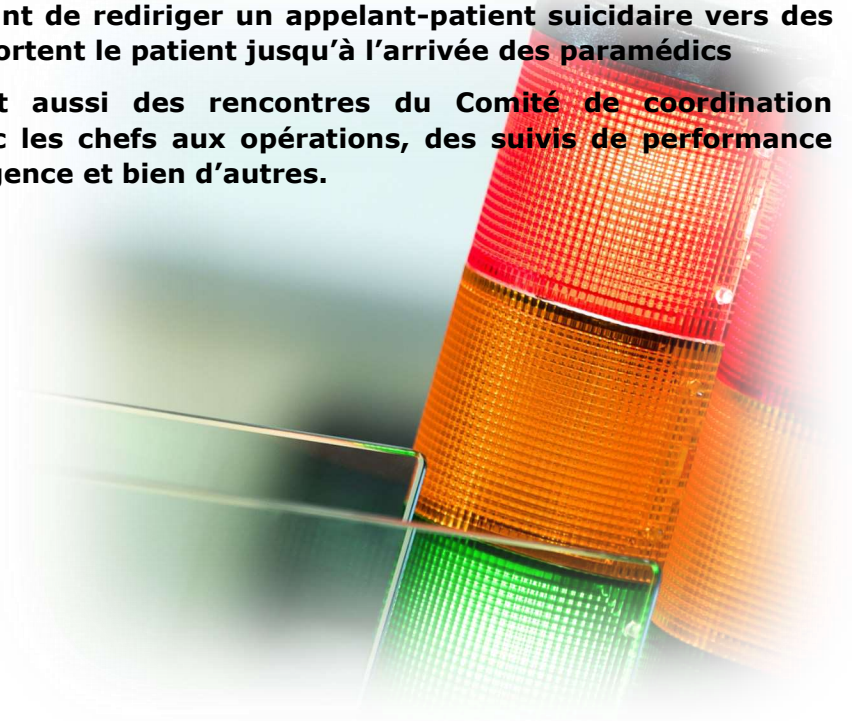
Pour ce, elle a sous sa responsabilité une équipe chevronnée: l'équipe des chefs aux opérations, des chefs d'équipe et des répartiteurs médicaux d'urgence. Les programmes de développement, la gestion de la performance et de la recherche opérationnelle relève aussi de sa responsabilité et elle s'assure du respect des divers protocoles, politiques, directives, procédures et plans en vigueur au centre de communication.

Comme mentionné, la collaboration interprofessionnelle avec nos partenaires est vitale pour le CCSLL. Elle est indispensable à la bonne coordination des communications avec les services de sécurité et essentielle à l'efficience de la coordination des ressources terrain, ambulanciers et premiers répondants. Cette collaboration est également fondamentale pour la coordination des ressources humaines du CCS qui reçoivent, traitent et priorisent les appels acheminés à notre centre. Sans une collaboration active entre les sphères d'activités propres à chacun de nos partenaires, notre mission serait compromise.

Cette précieuse collaboration à l'efficience des services à la population se traduit notamment par :

- ⇒ **L'implantation du programme SYMPolice sécurisant l'efficacité du transfert des informations vers les services de police**
- ⇒ **L'implantation du programme SYM PR assurant l'efficience des communications avec les services municipaux de premiers répondants**
- ⇒ **Des ententes de transfert des appels santé avec les centres primaires 9-1-1 convenant d'un mode d'opération de liaison entre les centre primaires et le CCSLL afin d'assurer l'efficience du transfert des informations**
- ⇒ **Des ententes de transfert des appels avec les deux centres de prévention du suicide du territoire desservi permettant de rediriger un appelant-patient suicidaire vers des intervenants qualifiés qui supportent le patient jusqu'à l'arrivée des paramédics**

La direction des opérations, c'est aussi des rencontres du Comité de coordination opérationnelle, des statutaires avec les chefs aux opérations, des suivis de performance avec les répartiteurs médicaux d'urgence et bien d'autres.



Le service de l'amélioration de la qualité et formation

Le coordonnateur à la qualité et formation est responsable de la mobilisation, de la gestion de la qualité et de la formation des répartiteurs médicaux d'urgence (RMU). Il assume le leadership des activités reliées à l'assurance qualité des interventions du CCSLL; il définit les objectifs de la qualité, met en œuvre les activités, projets et programmes de qualité.

Amélioration de la qualité

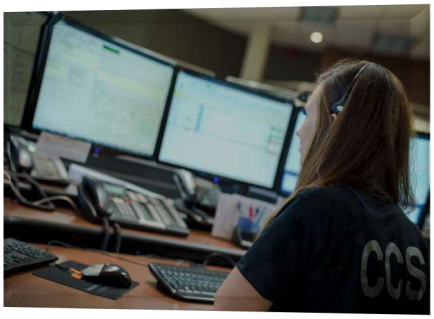
Le processus d'amélioration de la qualité assure la conformité du travail des RMU, en conformité des niveaux d'accréditation de l'International Academy of Emergency Medical Dispatch.

Ce processus permet d'obtenir une évaluation précise et rapide des besoins en soins préhospitaliers des personnes en détresse de manière à prioriser les cas les plus urgents.

La priorité est accordée à la survie des patients et aux cas comportant des risques immédiats de séquelles graves ou permanentes. L'évaluation des patients se fait à l'aide du MPDS, tel que reconnu par le directeur médical et exigé par le gouvernement du Québec.

L'importance de la formation

La certification MPDS est une exigence pour le RMU à la prise d'appel et fait l'objet d'un renouvellement aux 2 ans. Pour obtenir sa certification, le RMU doit obligatoirement avoir suivi 24 heures de formation continue durant cette période, détenir une certification RCR à jour et réussir un examen de l'IAED. La formation continue est au cœur de nos préoccupations et contribue directement à l'amélioration de la qualité. Au total, 1313,85 heures de formation ont été données à l'ensemble des RMU durant l'année.



Les réalisations

⇒ **MPDS Version 13**

En mars dernier, le CCSLL procédait à l'implantation de la nouvelle version du protocole MPDS (Version 13). Le CCSLL est le premier CCS au Québec à procéder à cette implantation; ce fut un succès!

⇒ **Nouvelles normes d'Amélioration de la qualité**

Le programme d'amélioration de la qualité a été revu et retravaillé afin de s'assurer qu'il correspond aux normes et aux standards de l'IAED. Les chefs aux opérations ont été formé aux nouvelles normes de révision afin d'assurer la cohérence des évaluations et rétroactions.

⇒ **Révision des appels**

Depuis décembre 2016, afin de répondre aux normes d'accréditation de centre d'excellence, la révision aléatoire de 200 appels est effectuée mensuellement. Cette révision permet d'évaluer la conformité au protocole, de cibler les points à travailler et d'assurer une rétroaction rapide aux RMU.

Les répartiteurs médicaux d'urgence

Si le centre de communication santé est considéré être la pierre angulaire du système d'intervention préhospitalière, le répartiteur médical d'urgence est le maillon essentiel à la réalisation de sa mission, et nous avons assurément des personnes qui se démarquent dans leur profession.

Il ne fait plus de doute que les chances de survie d'une personne augmentent lorsque la chaine d'intervention est mise en œuvre rapidement. Cette profession offre donc un service essentiel à la population, car en situation d'urgence, chaque seconde compte!

Le répartiteur médical d'urgence est l'intervenant qui prend les appels d'urgence entrants au centre ce communication santé qui nécessitent l'intervention des services préhospitaliers d'urgence (paramédics, premiers répondants). Il reçoit, enregistre et répartit les appels reçus afin de fournir l'aide et le soutien aux personnes en situation d'urgence. En attendant l'arrivée des équipes d'intervention, il réconforte l'appelant, le supporte dans les soins à prodiguer à la victime, tout en veillant à obtenir toutes les informations nécessaires afin d'assurer une intervention efficace.

Le répartiteur médical d'urgence assure aussi le déploiement des véhicules ambulanciers sur le territoire desservi et il est en contact avec les équipes d'intervention sur les lieux d'un appel. Ce travail est complexe, car il exige la manipulation de plusieurs types de données et l'utilisation de systèmes de radiocommunication et de logiciels de localisation. D'ailleurs, la capacité à exécuter plusieurs tâches simultanément, la capacité à maintenir son énergie et sa concentration dans des situations de stress prolongé sont des compétences-clés pour exercer efficacement les fonctions de répartiteur médical d'urgence.

Le CCSLL, c'est...

Le CCSLL dessert les régions des Laurentides et de Lanaudière. Ce vaste territoire d'une superficie totale de 32 853 km^2, compte 76 municipalités de la région des Laurentides et 58 pour la région de Lanaudière.

Nous sommes en collaboration directe avec tous les intervenants d'urgence :

⇒ Entreprises ambulancières

⇒ Services municipaux: police, incendie, premiers répondants

⇒ Sûreté du Québec...

Nous sommes ceux et celles qui répondent à vos appels d'urgence de nature médicale: nous sommes les répartiteurs médicaux d'urgence (RMU).

Lorsque vous composez le 9-1-1 pour une situation d'urgence qui nécessite l'intervention des paramédic, votre appel est transféré à notre centre.

Dès ce moment, le CCSLL prend en charge l'appelant.

L'équipe du CCSLL c'est:

La direction générale:

- Directeur général
- Directrice des RH et des services administratifs
- Coordonnateur aux opérations
- Coordonnateur à la qualité et formation
- 4 Chefs aux opérations

Le soutien administratif:

- 2 techniciens administratifs
- Agente administrative
- Adjointe à la direction

Les opérations 24/7:

- 43 répartiteurs médicaux d'urgences
- 4 chefs d'équipe
- 3 quarts de travail

Afin de bien assurer son rôle, le RMU doit poser une série de questions à l'aide d'un protocole médicalisé.

Les réponses à ces questions sont importantes. Elles permettent d'établir le protocole qui répond le mieux aux symptômes du patient et d'établir adéquatement la situation d'urgence.

Ces informations sont ensuite transmises aux paramédics afin qu'ils puissent mieux adapter leur intervention auprès du patient.

Les partenaires membres des comités du CCSLL

Le comité des opérations réunit les représentants des entreprises ambulancières, des CISSS des territoires desservis et du CCSLL afin d'aider la direction générale à prendre les décisions opportunes pour l'organisation. Dans le respect des orientations nationales et régionales, les membres ont le mandat d'établir les règles d'affectation, de couverture du territoire et du suivi des ressources préhospitalières afin que le CCSLL puisse affecter les ressources disponibles de façon appropriée, efficace et efficiente sur l'ensemble du territoire desservi, en considération de la grille de priorisation des affectations ambulancières émise par le MSSS, dont les priorités sont ordonnancées en fonction du niveau d'urgence des appels.

Le comité opérationnel des Premiers répondants réunit les représentants des services municipaux de premiers répondants, des CISSS des territoires desservis et du CCSLL. Ce comité se veut une plate-forme de communication directe avec les services municipaux pour permettre une compréhension mutuelle des réalités de chacun et trouver des pistes de solutions recevables pour tous. Les membres travaillent à mettre en place des processus opérationnels uniformes qui répondent adéquatement à l'optimisation de l'efficience des services à la population.

Les entreprises ambulancières membres du comité des opérations

Territoire des Laurentides

Ambulance André Fournier
Ambulances Gilles Thibault
Ambulances Laurentides
Ambulance Yvon Bouchard
Paramédics des 1ères Nations
Service ambulancier bénévole Hatzolah

Territoire de Lanaudière

Ambulance Rawdon
Ambulance St-Gabriel
Ambulance Lanaudière (Groupe Hébert)
Ambulance St-Amour de Berthierville

Présence sur les 2 territoires

Groupe Radisson, SPLL, Groupe CAMBI

Les services municipaux membres du comité opérationnel des PR

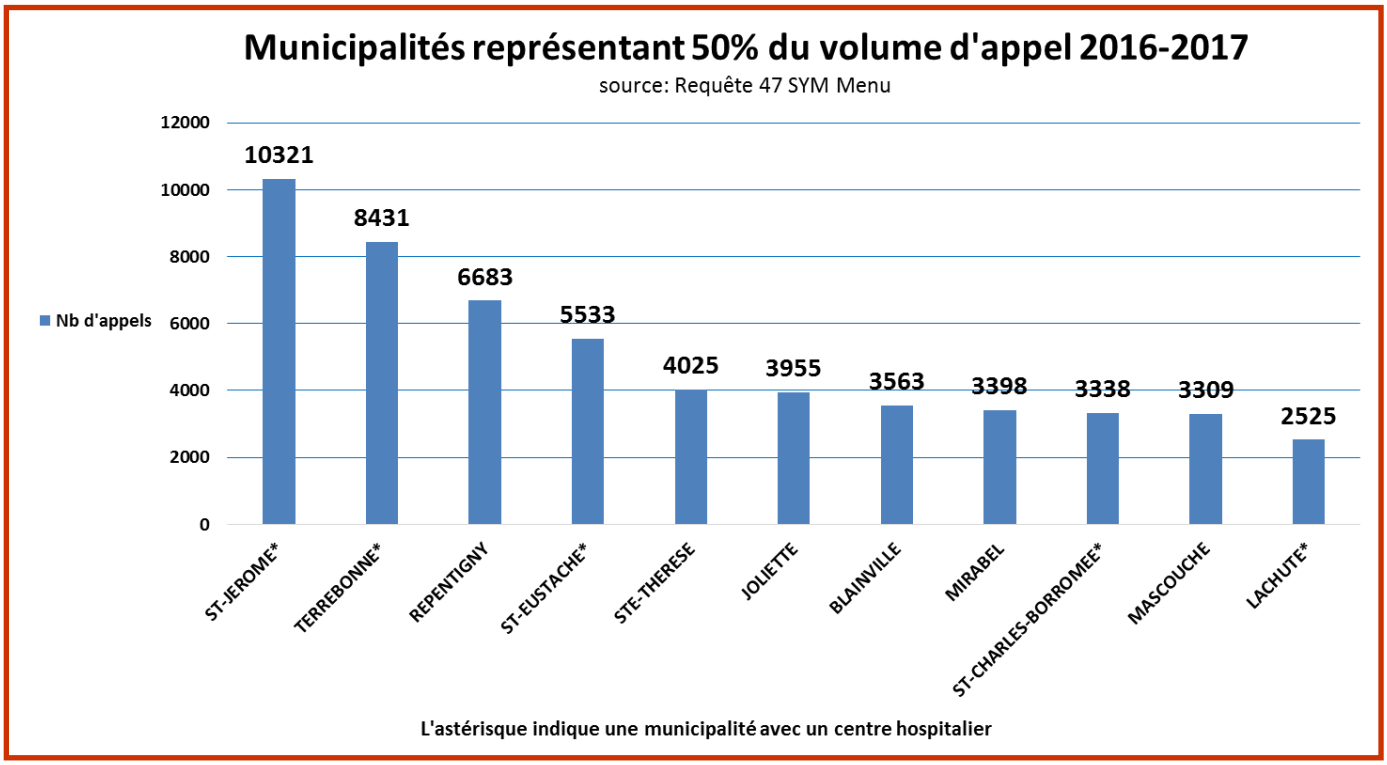
Territoire des Laurentides

Amherst, Arundel, Boisbriand, Ferme-Neuve, La Minerve, L'Ascension, Morin-Heights, Nominingue, St-Hyppolyte St-André d'Argenteuil, , Ste-Marguerite du Lac Masson, Wentworth-Nord

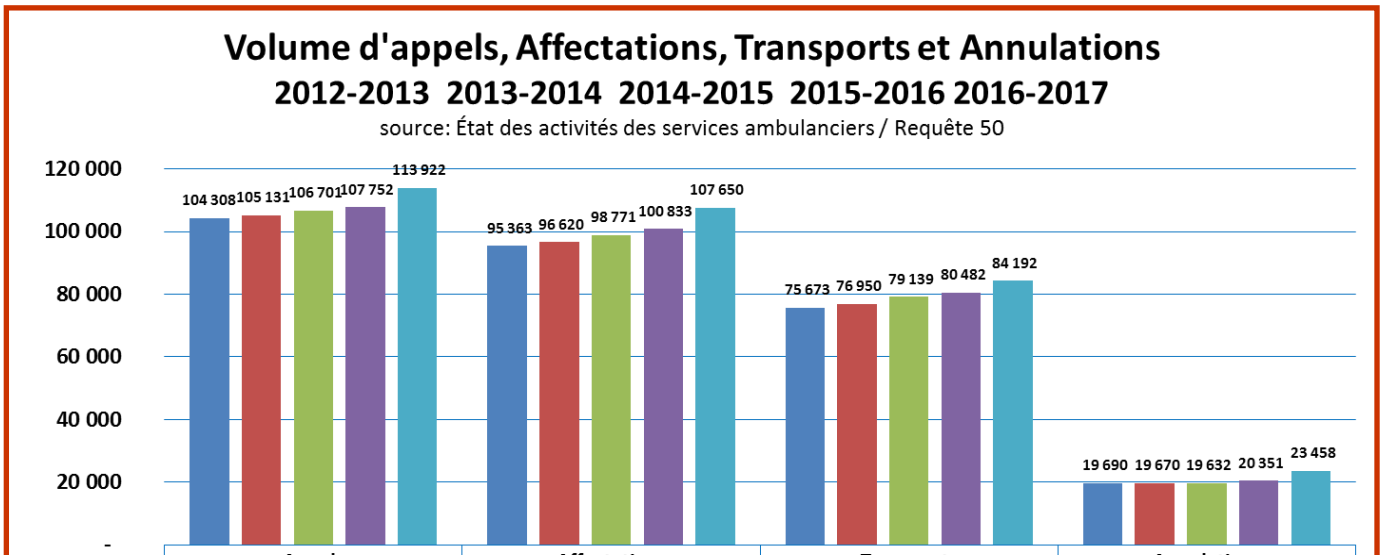
Territoire de Lanaudière

Entrelacs, Joliette, Manawan, MRC Montcalm, Notre-Dame de la Merci, St-Calixte, St-Charles-Borromée, St-Côme, St-Félix-de-Valois, St-Jacques, Ste-Béatrix, St-Jean de Matha, St-Lin-Laurentides,

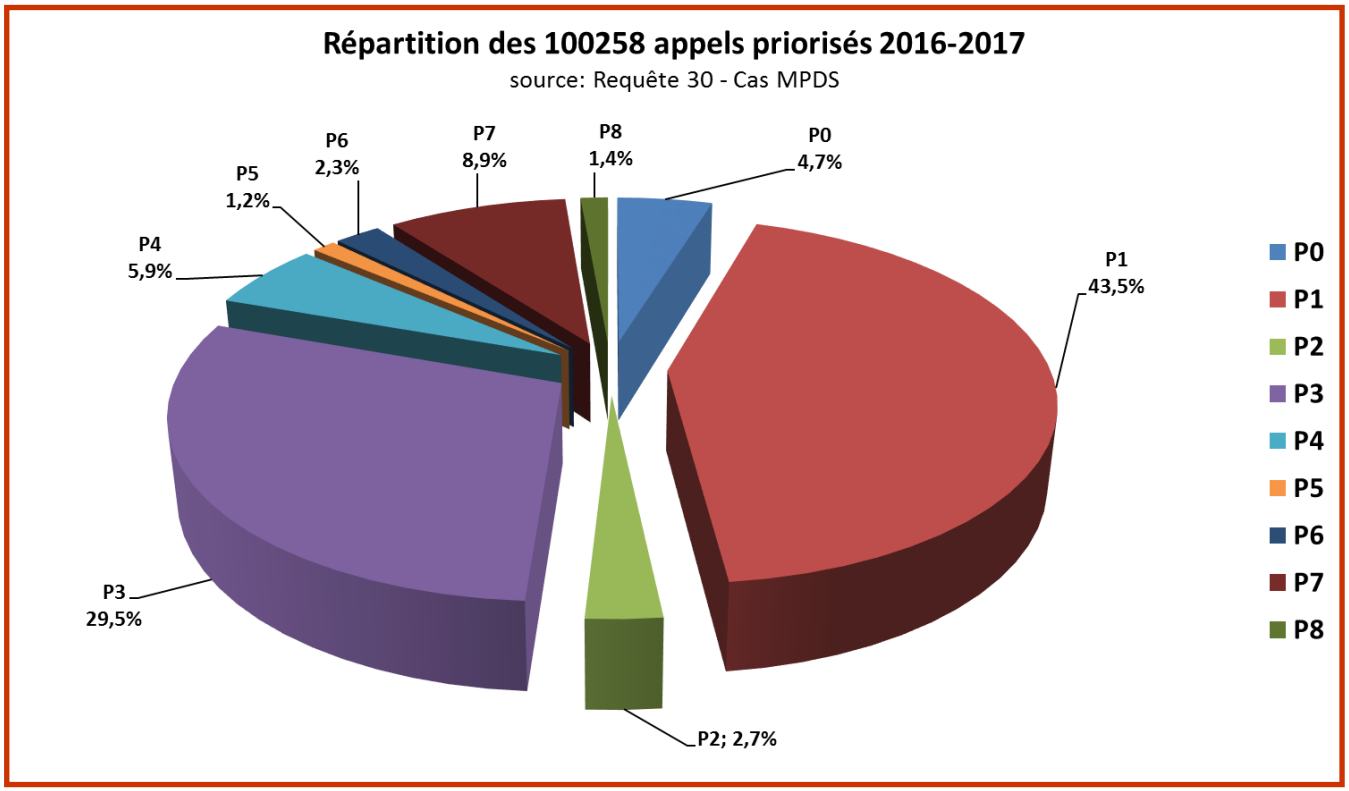
Quelques statistiques opérationnelles

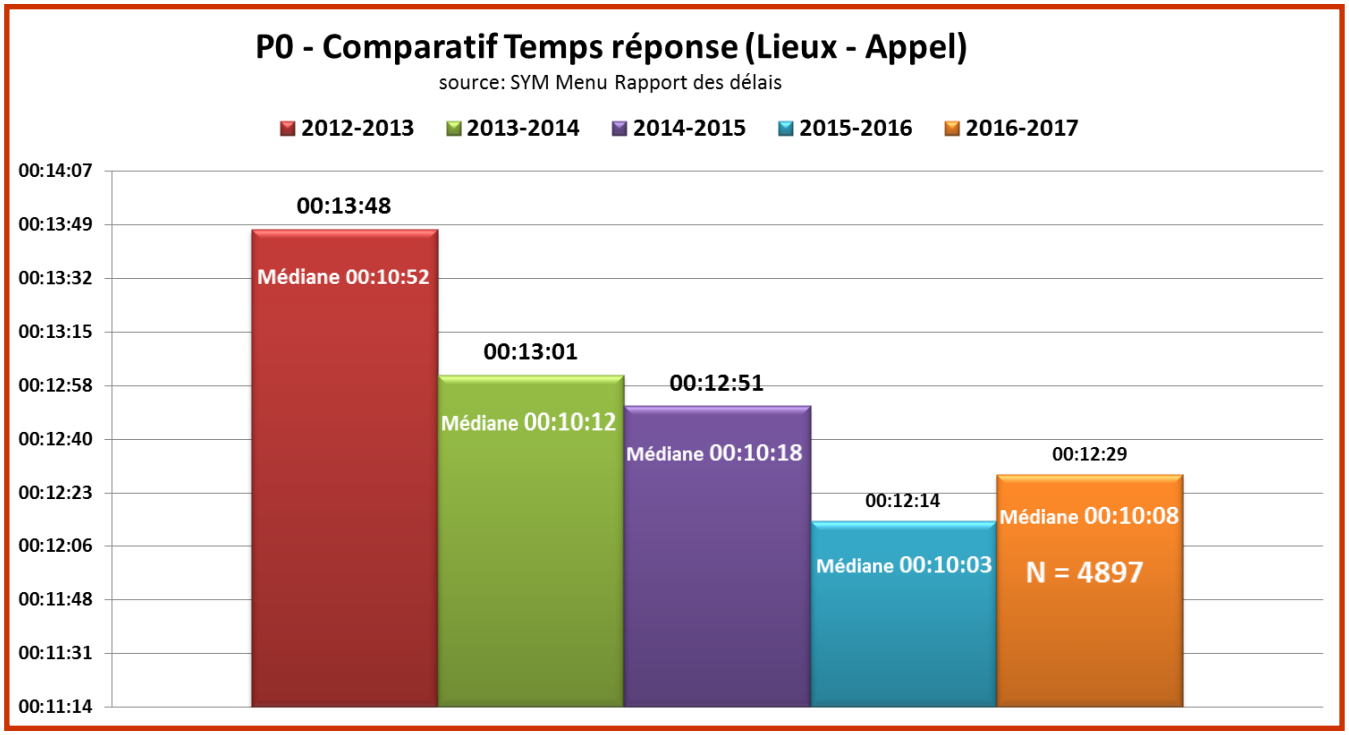


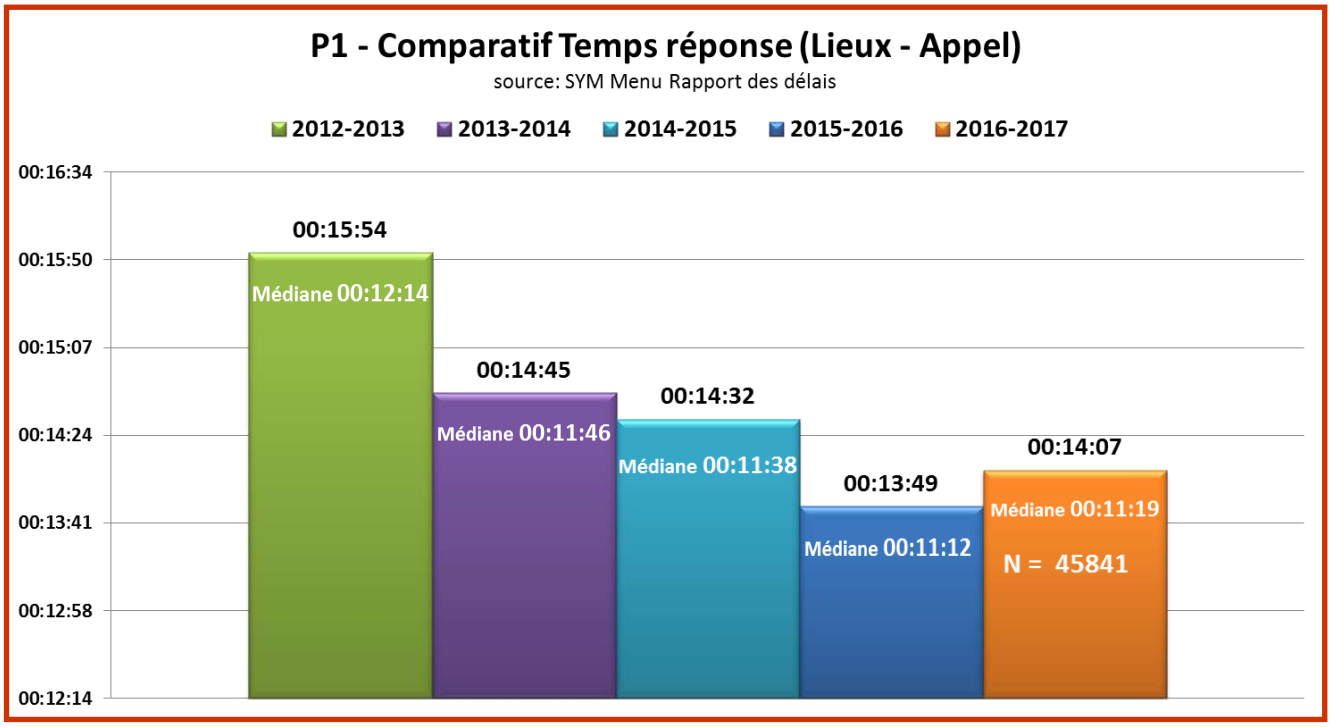
L'astérisque indique une municipalité avec un centre hospitalier

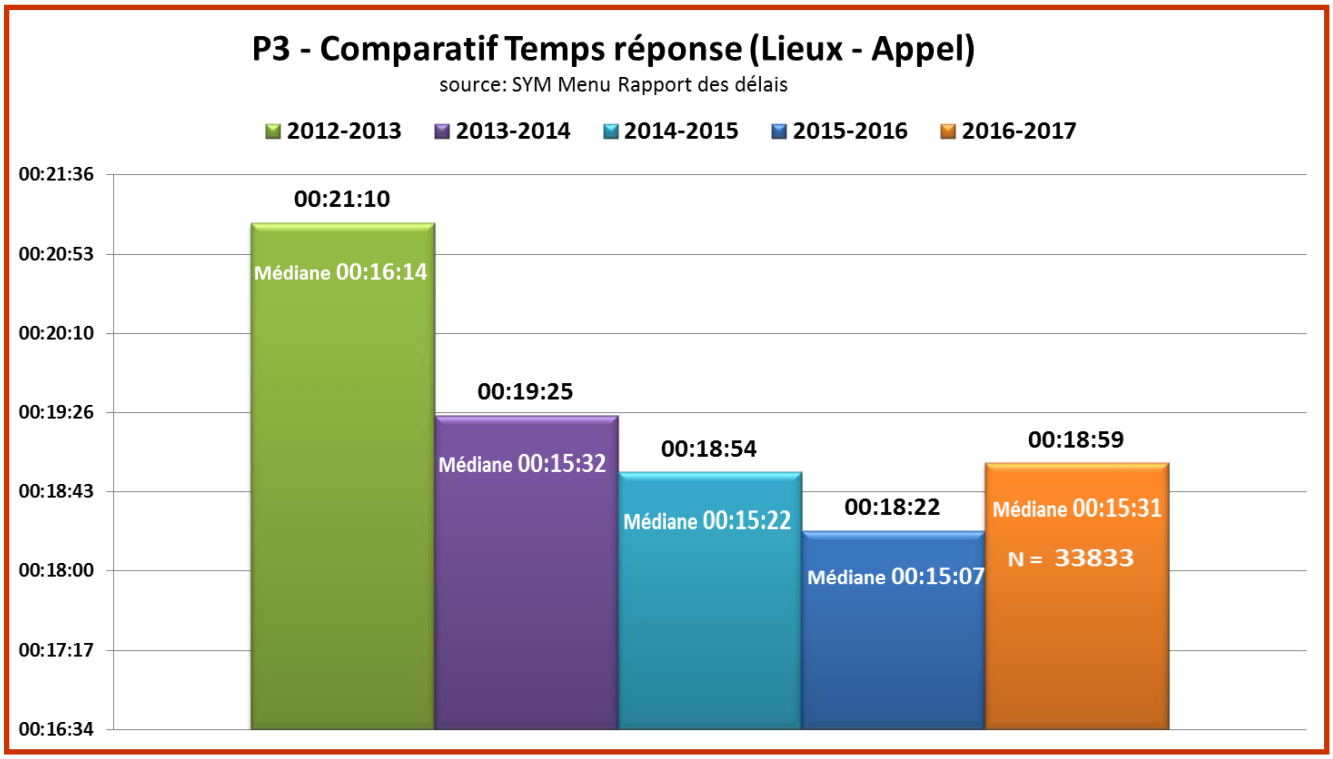


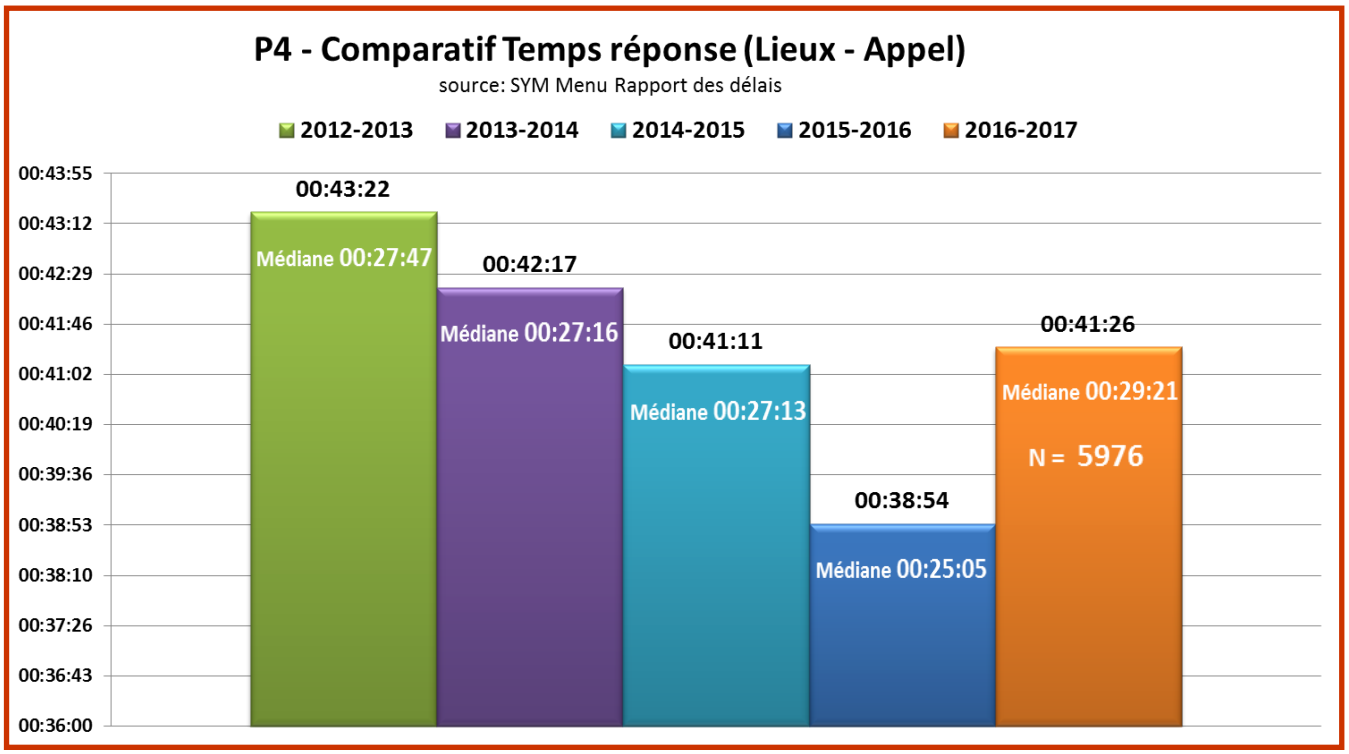
	Appels	Affectations	Transports	Annulations
2012-2013	104 308	95 363	75 673	19 690
2013-2014	105 131	96 620	76 950	19 670
2014-2015	106 701	98 771	79 139	19 632
2015-2016	107 752	100 833	80 482	20 351
2016-2017	113 922	107 650	84 192	23 458

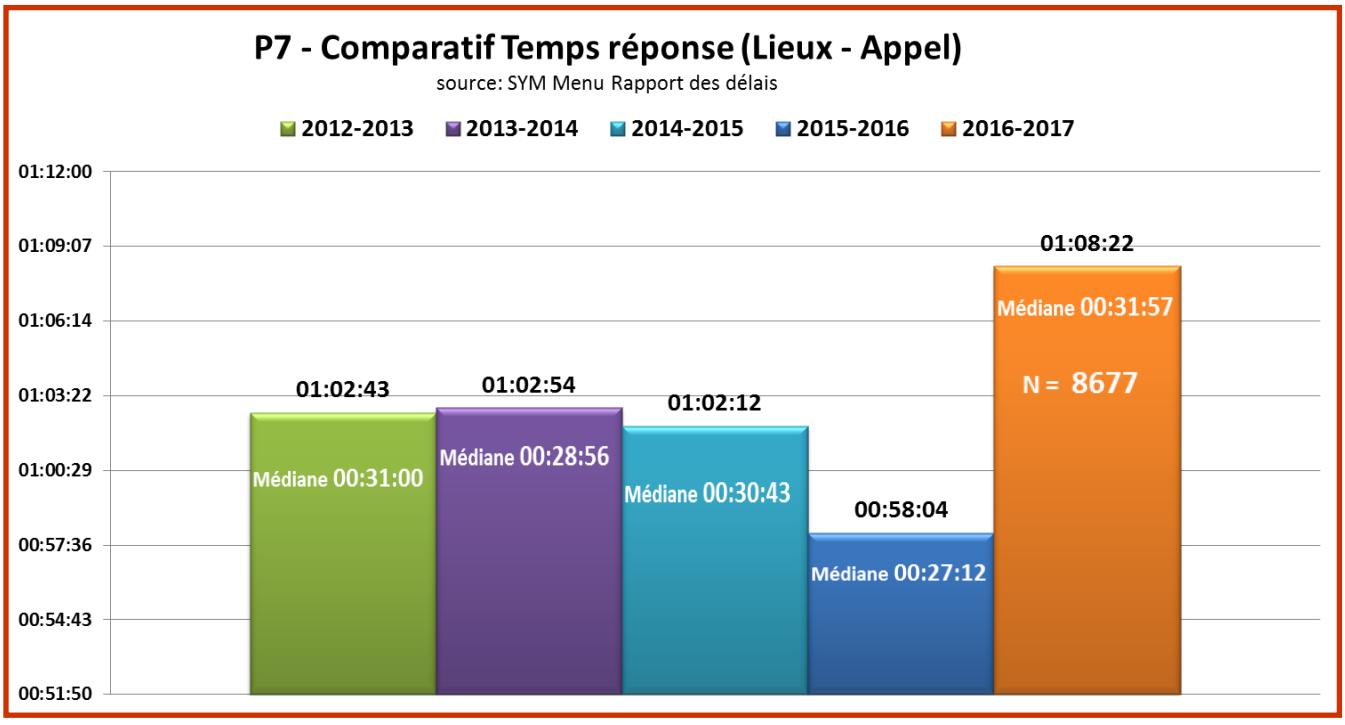

Répartition des 100258 appels priorisés 2016-2017
source: Requête 30 - Cas MPDS
P0 4,7%
P1 43,5%
P2; 2,7%
P3 29,5%
P4 5,9%
P5 1,2%
P6 2,3%
P7 8,9%
P8 1,4%
P0
P1
P2
P3
P4
P5
P6
P7
P8

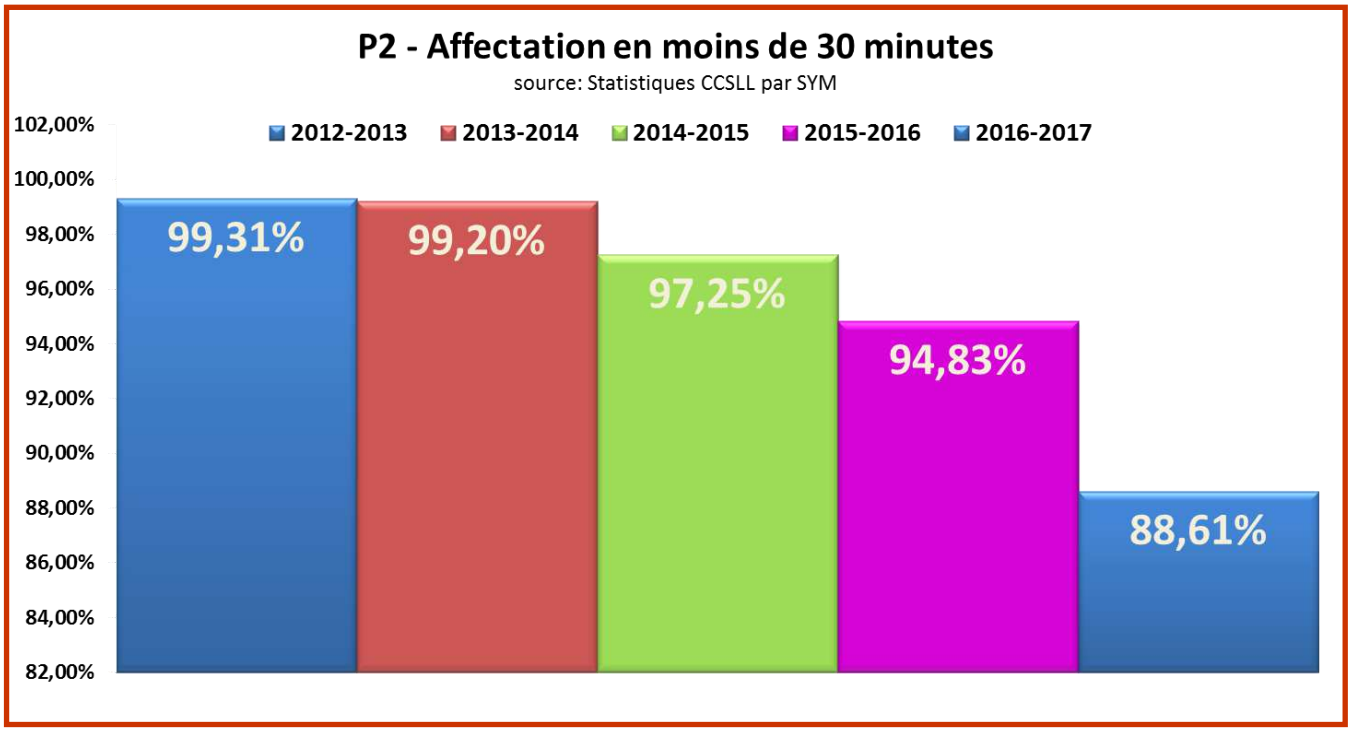

P0 - Comparatif Temps réponse (Lieux - Appel)
source: SYM Menu Rapport des délais
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
00:14:07
00:13:49
00:13:32
00:13:15
00:12:58
00:12:40
00:12:23
00:12:06
00:11:48
00:11:31
00:11:14
00:13:48
Médiane 00:10:52
00:13:01
Médiane 00:10:12
00:12:51
Médiane 00:10:18
00:12:14
Médiane 00:10:03
00:12:29
Médiane 00:10:08
N = 4897

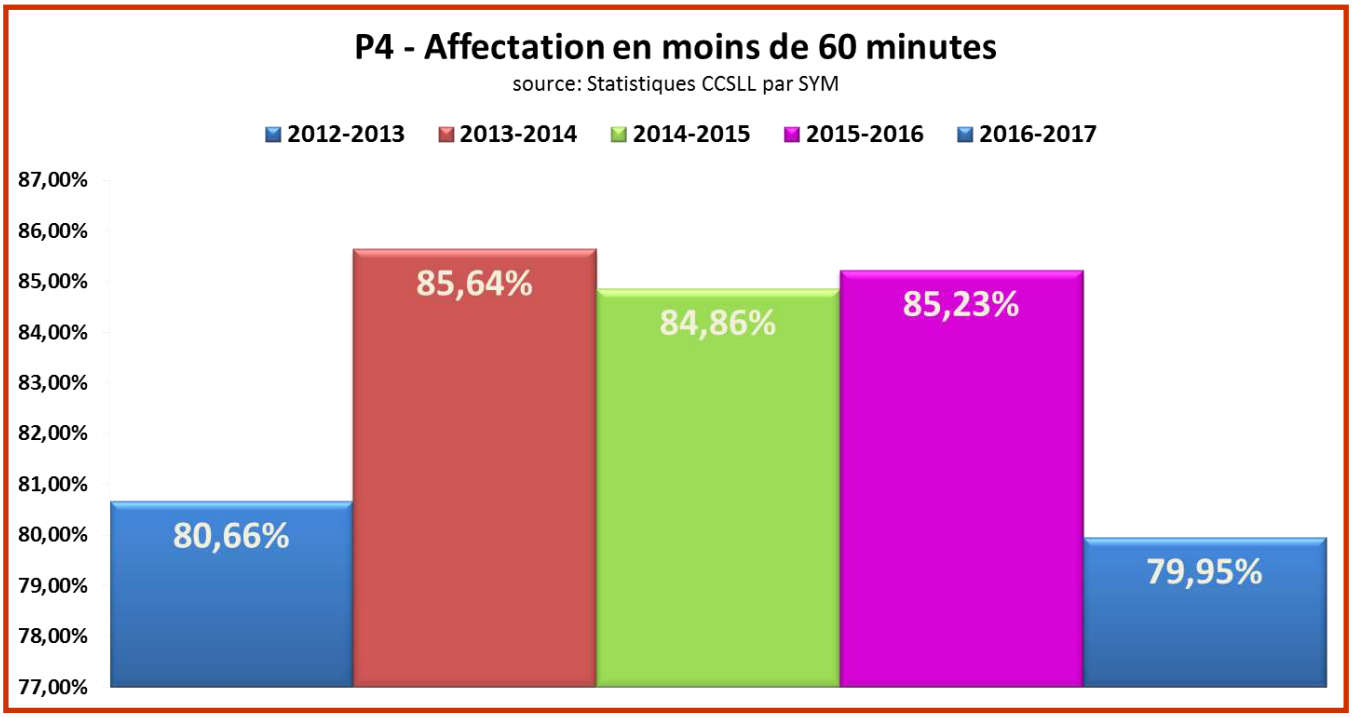

P1 - Comparatif Temps réponse (Lieux - Appel)
source: SYM Menu Rapport des délais
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
00:16:34
00:15:50
00:15:07
00:14:24
00:13:41
00:12:58
00:12:14
00:15:54
Médiane 00:12:14
00:14:45
Médiane 00:11:46
00:14:32
Médiane 00:11:38
00:13:49
Médiane 00:11:12
00:14:07
Médiane 00:11:19
N = 45841

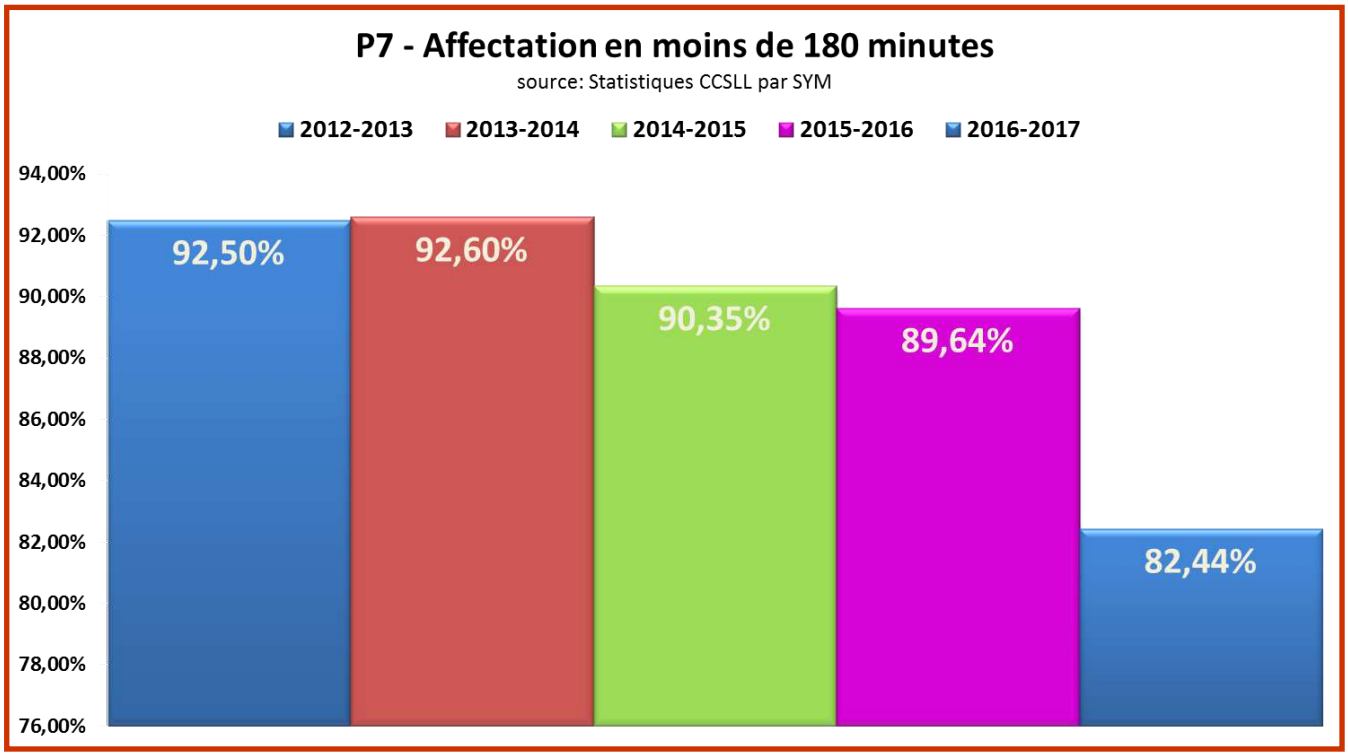

P3 - Comparatif Temps réponse (Lieux - Appel)
source: SYM Menu Rapport des délais
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
00:21:36
00:20:53
00:20:10
00:19:26
00:18:43
00:18:00
00:17:17
00:16:34
00:21:10
Médiane 00:16:14
00:19:25
Médiane 00:15:32
00:18:54
Médiane 00:15:22
00:18:22
Médiane 00:15:07
00:18:59
Médiane 00:15:31
N = 33833


P4 - Comparatif Temps réponse (Lieux - Appel)
source: SYM Menu Rapport des délais
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
00:43:55
00:43:12
00:42:29
00:41:46
00:41:02
00:40:19
00:39:36
00:38:53
00:38:10
00:37:26
00:36:43
00:36:00
00:43:22
Médiane 00:27:47
00:42:17
Médiane 00:27:16
00:41:11
Médiane 00:27:13
00:38:54
Médiane 00:25:05
00:41:26
Médiane 00:29:21
N = 5976

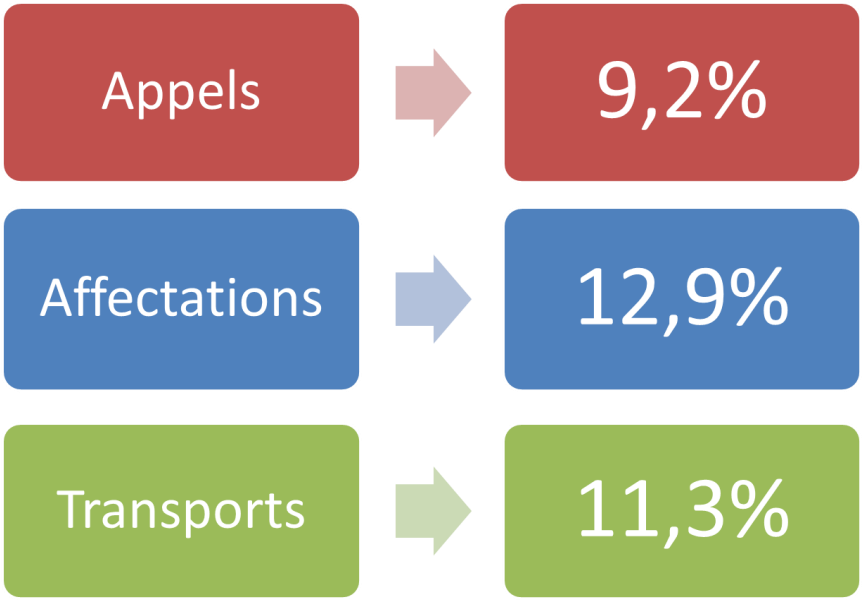

P7 - Comparatif Temps réponse (Lieux - Appel)
source: SYM Menu Rapport des délais
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
01:12:00
01:09:07
01:06:14
01:03:22
01:00:29
00:57:36
00:54:43
00:51:50
01:02:43
Médiane 00:31:00
01:02:54
Médiane 00:28:56
01:02:12
Médiane 00:30:43
00:58:04
Médiane 00:27:12
01:08:22
Médiane 00:31:57
N = 8677


P2 - Affectation en moins de 30 minutes
source: Statistiques CCSLL par SYM
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
102,00%
100,00%
98,00%
96,00%
94,00%
92,00%
90,00%
88,00%
86,00%
84,00%
82,00%
99,31%
99,20%
97,25%
94,83%
88,61%

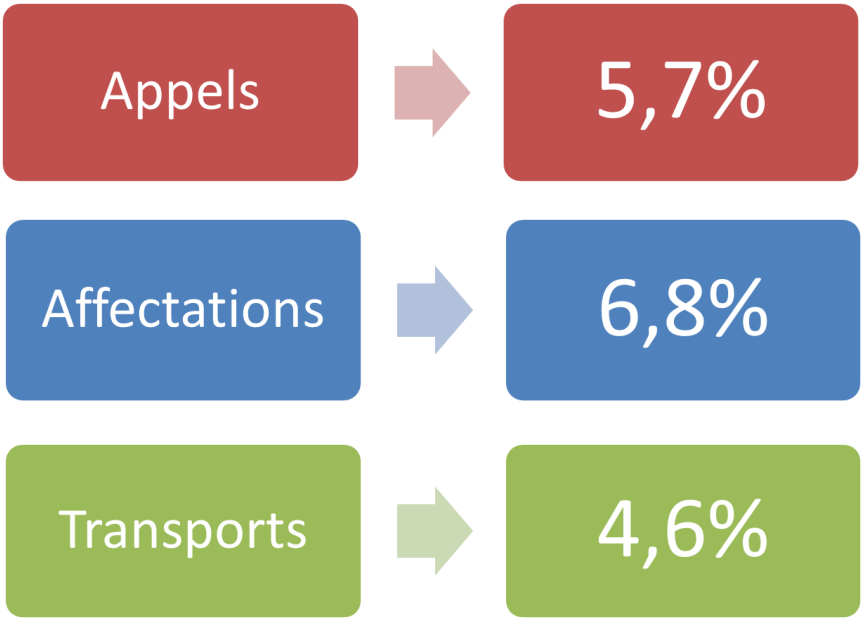

P4 - Affectation en moins de 60 minutes
source: Statistiques CCSLL par SYM
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
87,00%
86,00%
85,00%
84,00%
83,00%
82,00%
81,00%
80,00%
79,00%
78,00%
77,00%
80,66%
85,64%
84,86%
85,23%
79,95%


P7 - Affectation en moins de 180 minutes
source: Statistiques CCSLL par SYM
2012-2013
2013-2014
2014-2015
2015-2016
2016-2017
94,00%
92,00%
90,00%
88,00%
86,00%
84,00%
82,00%
80,00%
78,00%
76,00%
92,50%
92,60%
90,35%
89,64%
82,44%

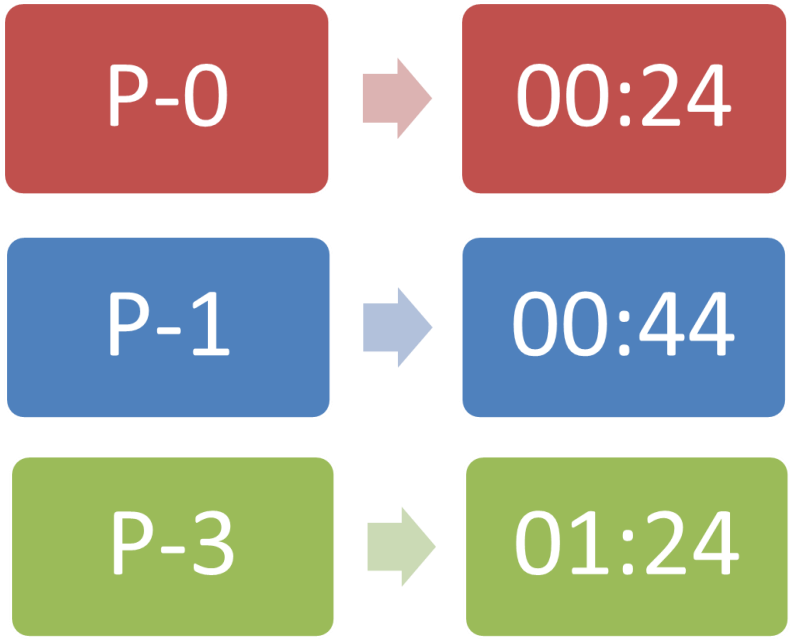
Variation des volumes depuis 5 ans
2012-2013 v 2016-2017



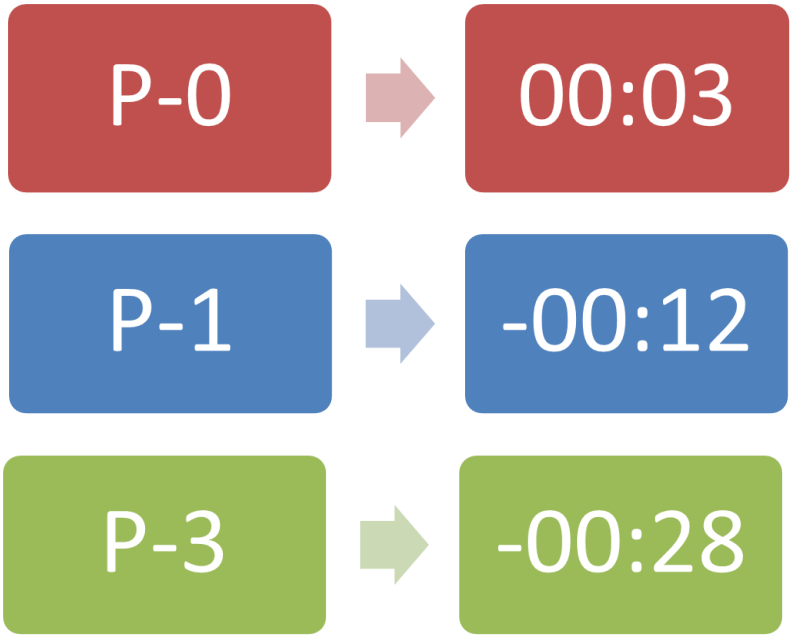
Variation des volumes depuis 1 an
2015-2016 v 2016-2017



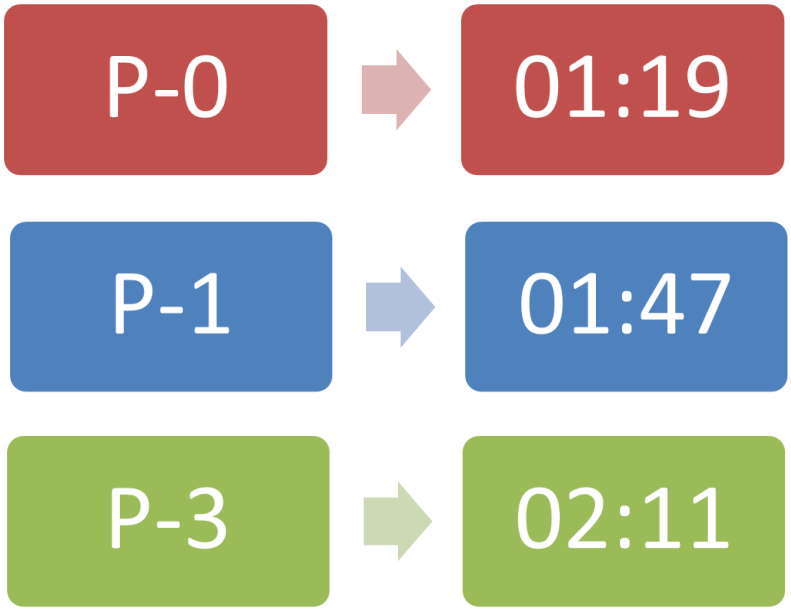
Amélioration à la prise d'appels sur 5 ans
2012-2013 v 2016-2017
(Émis – Appel)



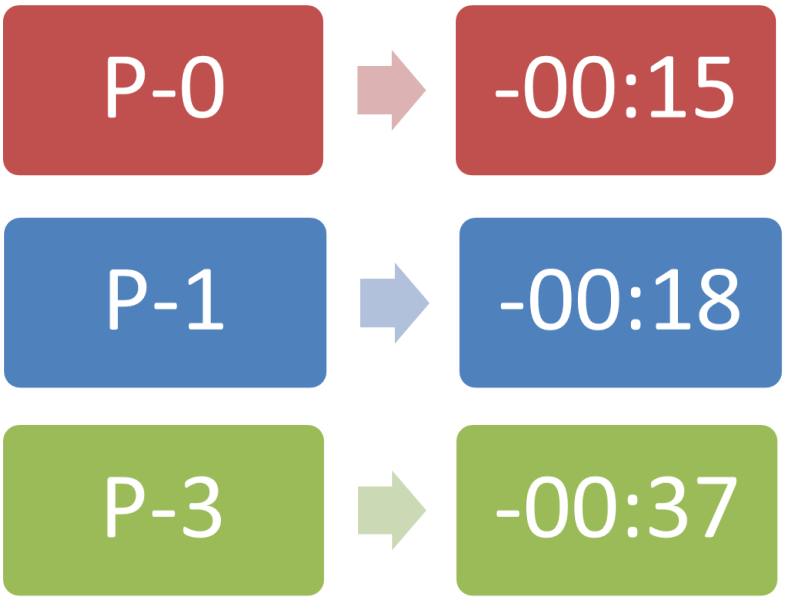
Amélioration à la prise d'appels sur 1 an
2015-2016 v 2016-2017
(Émis – Appel)



Amélioration du temps réponse sur 5 ans
2012-2013 v 2016-2017
(Lieux – Appel)



Amélioration du temps réponse sur 1 an
2015-2016 v 2016-2017
(Lieux – Appel)



Représentation des intervalles d'une intervention de Priorité 1

Cette représentation chronométrique indique par un marqueur de temps moyen les étapes d'une demande d'intervention préhospitalière.

La chronométrie de la ligne du bas indique le temps total entre la réception de l'appel et la libération de la ressource ambulancière en établissement.

Le symbolisme du logo

Son emblème s'inspire d'un symbole de la santé reconnu internationalement. Cette croix, composée de deux parties distinctes en forme de « L », rappelle la réunion des régions des Laurentides et de Lanaudière. Le « mouvement », exprimé par l'espace central, légèrement incliné, reflète le dynamisme et le progrès. Cette courbe évoque la fluidité de l'eau, source de vie essentielle, et le flot des rivières garnissant nos deux régions; ces voies de transport qui ont contribué à l'exploration et au développement des territoires.
Cette importante symbolique d'accès indique l'atteinte aux services préhospitaliers d'urgence et la faculté de rendre ces services au chevet du malade.

Le choix et l'agencement des couleurs projettent une image corporative noble et professionnelle.
Le rouge, symbole international de la santé et du réseau médical, indique le degré d'urgence dans lequel la Corporation doit, à tout instant, accomplir et mener à bien sa mission.

L'orange, rappel de chaleur, de positif, de lumière et de dynamisme, transmet un message empreint de la recherche d'espoir et du réconfort souhaité par un être humain victime d'une situation d'urgence ou d'un drame.

Le gris, couleur de l'acier, démontre la force de l'organisation, maillon de la chaine de survie qui illustre, notamment, le continuum de soins entre le moment d'un incident et la guérison d'un patient.

Ce logo définit tout ce qui fait battre le cœur de la Corporation des partenaires pour les communications santé Laurentides Lanaudière.