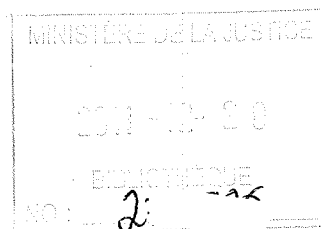


**LA TRAGÉDIE DU 6 DÉCEMBRE 1989
À L'ÉCOLE POLYTECHNIQUE DE MONTREAL**

Groupe de travail De Coster



**LES COMMUNICATIONS
ET L'URGENCE**

Serge Cossette, ing., daa., map.

Table des matières

TABLES DES MATIERES

TABLES DES MATIERES	i
INTRODUCTION	1
CHAPITRE PREMIER - LE CADRE	6
1.1 L'étendue des préoccupations	6
1.1.1 La coordination	6
1.1.2 Les communications	7
1.2 L'urgence et les communications	9
1.3 Les principes directeurs	12
1.3.1 L'accessibilité des services de communication	12
1.3.2 La fiabilité des moyens de communication	12
1.3.3 La compression des temps d'intervention	13
1.3.4 L'approche systémique	13

1.3.5 L'utilisation de modèles	13
1.3.6 La complémentarité	14
1.3.7 L'intégration des services de communication	14
1.3.8 Le regroupement des ressources	16
CHAPITRE 2 - LES RECOMMANDATIONS STRUCTURANTES	18
CHAPITRE 3 - LES COMMUNICATIONS D'URGENCE A LA C.U.M. ...	22
3.1 L'initiateur	23
3.1.2 Les modules de communication	23
3.1.3 La problématique	23
3.1.3.1 La Polytechnique	24
3.1.4 Les recommandations	25

3.2 Le 9-1-1	27
3.2.1 Les modules de communication	27
3.2.2 Les réponses aux questions du coroner	28
3.2.3 La problématique	32
3.2.3.1 La Polytechnique	34
3.2.4 Les recommandations	35
3.3 Urgences-Santé	39
3.3.1 Les modules de communication	39
3.3.2 Les réponses aux questions du coroner	42
3.3.3 La problématique	44
3.3.3.1 La Polytechnique	47
3.3.4 Les recommandations	48

3.4 Le SPCUM	51
3.4.1 Les modules de communication	51
3.4.2 Les réponses aux questions du coroner	52
3.4.3 La problématique	53
3.4.3.1 La Polytechnique	54
3.4.4 Les recommandations	55
3.5 Autres intervenants	57
3.5.1 Les recommandations	57
3.6 Intervenants multiples	59
3.6.1 Les modules de communications	59
3.6.2 La problématique	60
3.6.2.1 La Polytechnique	61
3.6.3 Les recommandations	62

CHAPITRE 4 - EXTENSION DU MANDAT	66
4.1 Une réflexion régionale	66
4.2 La problématique	66
4.3 Les recommandations	68
CHAPITRE 5 - CONCLUSION	71
ANNEXES	73

Introduction

INTRODUCTION

Le présent rapport résulte du mandat qui a été confié au "Groupe de travail De Coster", suite à la tragédie de l'école Polytechnique de Montréal, et traitera plus particulièrement des communications dans le cadre de la fourniture des services d'urgence.

Les services d'urgence ont pour objectif de sauver des vies, de diminuer la souffrance et les pertes matérielles et leur performance a un impact majeur sur l'atteinte de cet objectif.

La coordination

Dans toute organisation, et à plus forte raison pour la fourniture de services d'urgence, la coordination des ressources constitue un élément essentiel à un fonctionnement efficace.

L'événement de Polytechnique a malheureusement fait ressortir avec acuité les conséquences que peut avoir une coordination déficiente. Cette nécessité de coordination, autant entre les intervenants d'urgence qu'à l'intérieur de chacune des organisations, est omniprésente dans la littérature portant sur les services d'urgence ou sur les désastres.

Les communications

Nous avons tous été à même de constater qu'il est relativement facile de coordonner entre eux des individus qui sont à portée de voix, mais qu'une coordination efficace devient impossible dès qu'ils ne le sont plus, et à plus forte raison s'ils ne sont pas à portée de vue, sans des moyens de communication appropriés.

En somme, les communications constituent un élément essentiel au fonctionnement de l'ensemble des services d'urgence, car leur absence rend IMPOSSIBLE une coordination efficace permettant des services de qualité de la part de chacun des intervenants ou de l'ensemble.

La structure du rapport

Afin de répondre aux attentes du mandat du "Groupe de travail De Coster" pour le secteur des communications, le contenu du rapport prendra la forme suivante, soient :

en tout premier lieu

- le cadre

Cette partie posera les balises concernant la portée du rapport et explicitera les principes qui seront mis de l'avant pour permettre une analyse objective et formuler des recommandations pertinentes.

par la suite, nous retrouverons:

- les recommandations structurantes

Ce chapitre contiendra les principales recommandations qui découlent de l'application des principes énoncés à la partie précédente et qui ont un impact sur la structure et/ou l'opération actuelle des services d'urgence à la C.U.M..

suivra

- les communications d'urgence à la C.U.M.

Ce chapitre a pour but d'identifier et analyser les différentes composantes des communications d'urgence à la C.U.M. et de formuler les recommandations spécifiques requises.

On trouvera de plus dans ce chapitre les réponses aux questions du coroner, le docteur Sourour, concernant les communications et l'on traitera à l'intérieur de la problématique reliée à chacune des composantes, des relations avec l'événement de la Polytechnique.

le chapitre suivant traitera de:

- l'extension du mandat

L'analyse de la situation des services d'urgence à la C.U.M. nous a fourni des renseignements, dont nous nous servirons pour dégager des recommandations propices à l'amélioration de la qualité des services d'urgence au Québec.

le tout se terminera par:

- la conclusion

Enfin nous nous demanderons, en ce qui a trait aux communications, quelle serait la situation si un événement similaire à celui de la Polytechnique survenait à nouveau.

le document comprendra aussi:

- les annexes

Nous retrouverons dans cette partie une copie du sondage portant sur la "notoriété des numéros de téléphone des services d'urgence" et le sommaire exécutif de l'"étude de faisabilité du système de communication radio en commun du Bureau des mesures d'urgence de la CUM".

Le cadre

Chapitre premier

LE CADRE

L'objectif de ce chapitre est de cerner le plus précisément possible la portée exacte du mandat du groupe de travail pour le secteur des communications et d'énumérer par la suite les principes qui doivent guider l'organisation de communications d'urgence optimales.

1.1 L'étendue des préoccupations

Afin d'éviter les polémiques et de ne pas se distraire de l'objectif poursuivi par le rapport, nous avons évité de donner une définition aux termes utilisés et avons plutôt préféré cerner le plus concrètement possible l'impact des concepts identifiés sur la fourniture des services d'urgence.

1.1.1 La coordination

Les deux principaux éléments de la coordination qui permettent de maximiser l'efficacité des services d'urgence sont:

- la qualité

Nous entendons par une coordination de qualité la prise de la bonne décision au bon moment. Pour ce faire une information de qualité est nécessaire et les moyens de communication, tels les outils d'aide à la prise de décision, sont d'un précieux apport.

- la rapidité

Par une coordination rapide nous entendons un échange d'information entre les intervenants où les délais sont minimisés. Pour ce faire, des moyens de communication performants tels les infrastructures et équipements sont requis.

En somme, une information de qualité échangée rapidement entre les intervenants amène une compression des temps d'intervention qui permet de maximiser l'espérance de vie et de minimiser les pertes humaines et matérielles.

1.1.2 Les communications

Les communications se préoccupent de deux éléments importants pour la coordination des services d'urgence, soient:

- l'information

L'information comprend les connaissances devant être échangées par, et entre, les intervenants d'urgence pour l'atteinte de l'objectif de sauver des vies.

- les moyens

Les moyens recouvrent les équipements et les infrastructures devant être mis en place pour permettre un échange facile et rapide de l'information par, et entre, les intervenants d'urgence.

1.2 L'urgence et les communications

Les communications pour les services d'urgence de la CUM forment un ensemble assez complexe où la plupart des intervenants possèdent leur propre système de communication constitué de plusieurs modules.

Nous décrivons ci-après, de façon générale, la séquence des communications lors d'un événement nécessitant l'intervention des services d'urgence sur le territoire de la C.U.M., et ce sont les composantes identifiées qui feront l'objet de l'analyse et des recommandations pour le présent rapport.

- détection de l'événement

L'événement nécessitant l'intervention des services d'urgence est généralement détecté par un citoyen qui avise le 9-1-1 par téléphone ou occasionnellement par radio-téléphone cellulaire. Ex.: Polytechnique.

- 9-1-1

Le 9-1-1 reçoit l'appel, en identifie la provenance, qualifie le type d'urgence et avise le ou les intervenants concernés.

La SPCUM est normalement avisée par message alpha-numérique, sur support électronique, et par téléphone de façon complémentaire dans des cas exceptionnels.