

---

# INTÉGRER LA TECHNOLOGIE POUR AMÉLIORER LA GESTION DES SINISTRES

**CAUCA**  
Centre d'expertise multiservice

# VOS CONFÉRENCIERS

CAUCA

Centre d'expertise multiservice



## MARIE-ANDRÉE GIROUX

- Directrice du développement des affaires, des communications et de la division CITAM
- 20 ans d'expérience en milieu municipal
- 9 ans conseillère municipale
- Auteure de la formation *Développez vos connaissances du milieu municipal* actuellement offerte par le Cégep Beauce-Appalaches

# VOS CONFÉRENCIERS

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



## LOUIS LACROIX

- Gestionnaire des comptes clients
- 22 ans d'expérience dans le milieu de l'urgence
- Connaît la réalité des services incendie par son expérience de répartiteur d'appels d'urgence, son rôle au sein de l'équipe du service client et son approche client

Solutions d'urgence



TRAITEMENT DES  
**APPELS D'URGENCE**



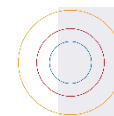
**SURVI-VÉHICULAIRE**



**SURVI-MOBILE**



**SURVI-PLAN  
D'INTERVENTION**



Solutions municipales



PRISE DES  
**APPELS  
MUNICIPAUX**



**REQUÊTES, PLAINTES  
ET DEMANDES  
DE PERMIS**



**ALERTES ET  
NOTIFICATIONS  
DE MASSE**

- ◆●● 01 Bas-Saint-Laurent
- ◆ 02 Saguenay-Lac-Saint-Jean
- ◆●● 03 Capitale-Nationale
- ◆ 04 Mauricie
- ◆●● 05 Estrie
- 06 Montréal
- 07 Outaouais
- ◆●● 08 Abitibi-Témiscamingue
- 09 Côte-Nord
- 10 Nord-du-Québec
- 11 Gaspésie-Îles-de-la-Madelei
- ◆●● 12 Chaudière-Appalaches
- 13 Laval
- ◆●● 14 Lanaudière
- ◆●● 15 Laurentides
- ◆●● 16 Montérégie
- ◆●● 17 Centre-du-Québec



**560**  
municipalités  
desservies



La météo prévoit des orages violents et des pluies diluviennes pour les 24 prochaines heures dans votre région.

Il faut vous préparer à toute éventualité :

- Refoulements d'égouts
- Arbres tombés sur des fils électriques
- Feux
- Plusieurs maisons sinistrées

**Êtes-vous prêts?**



## **TRAITEMENT DES APPELS D'URGENCE**

# LA BASE POUR LA RÉPARTITION 9-1-1 ET INCENDIE

**CAUCA**  
Centre d'expertise multiservice

**AVANT D'UTILISER LES TECHNOLOGIES,  
IL NOUS FAUT UN MINIMUM D'INFORMATIONS POUR ÊTRE EFFICACE :**

- Rôle d'évaluation
- Adresses municipales des bâtiments
- Niveau de risque des bâtiments
- Code d'utilisation
- Longitude, latitude
- Noms en alias
- Propriétaire

Selon la réalité du service incendie :

- Secteur incendie
- Secteur d'entraide
- Secteur sauvetage
- Etc.





# ET DES PROTOCOLES À JOUR!

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



# 9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION

CAUCA

Centre d'expertise multiservice

## Un service d'urgence 9-1-1 à l'ère des nouvelles technologies qui comprend :

- une nouvelle plateforme technologique pour le traitement des appels;
- le texto en temps réel;
- la réception et la transmission de données supplémentaires : images, vidéos ou autres données;
- la possibilité de transmettre ces données aux intervenants d'urgence (policiers, ambulanciers, pompiers);
- la géomatique et la localisation des appelants cellulaires.



9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION

# POURQUOI EN AVONS-NOUS BESOIN?

CAUCA

Centre d'expertise multiservice

- Plus de 80 % des appels au 9-1-1 sont effectués à partir d'appareils mobiles.
- Ces appels proviennent d'une population habituée avec les textos, les médias sociaux et les services géolocalisés.
- Les appelants supposent que les centres d'appels ont accès au même cadre technologique et aux mêmes outils de communication qu'eux. Ce n'est pas le cas!
- Le service 9-1-1 PG modernisera le système 9-1-1 actuel pour introduire de nouvelles fonctionnalités.
- Ce sera la fin du 9-1-1 traditionnel.



**La technologie permet d'échanger beaucoup d'information entre le centre de répartition et les services d'urgence.**





# SYSTÈME D'ALERTE CELLULAIRE BIDIRECTIONNEL

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice



**ALERTE RAPIDEMENT  
LES INTERVENANTS  
D'URGENCE**

# UN SYSTÈME QUI PERMET...

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice

10:31



## EFFECTIFS DISPONIBLES

CASERNE 1 CAUCA SSI

30 Pompiers

6 Premier répondants

CCS des Capitales CCS des Capitales

4 Pompiers

23 Premier répondants

Centrale CAUCA CAUCA-AM

49 Pompiers

0 Premier répondant

Département PR Premier Répondant non lié

0 Pompier

1 Premier répondant

10:31



## ← Effectifs disponibles

CASERNE 1

CAUCA SSI

Effectifs minimum : 20

< Septembre 2021 ^ >

D	L	M	M	J	V	S
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2

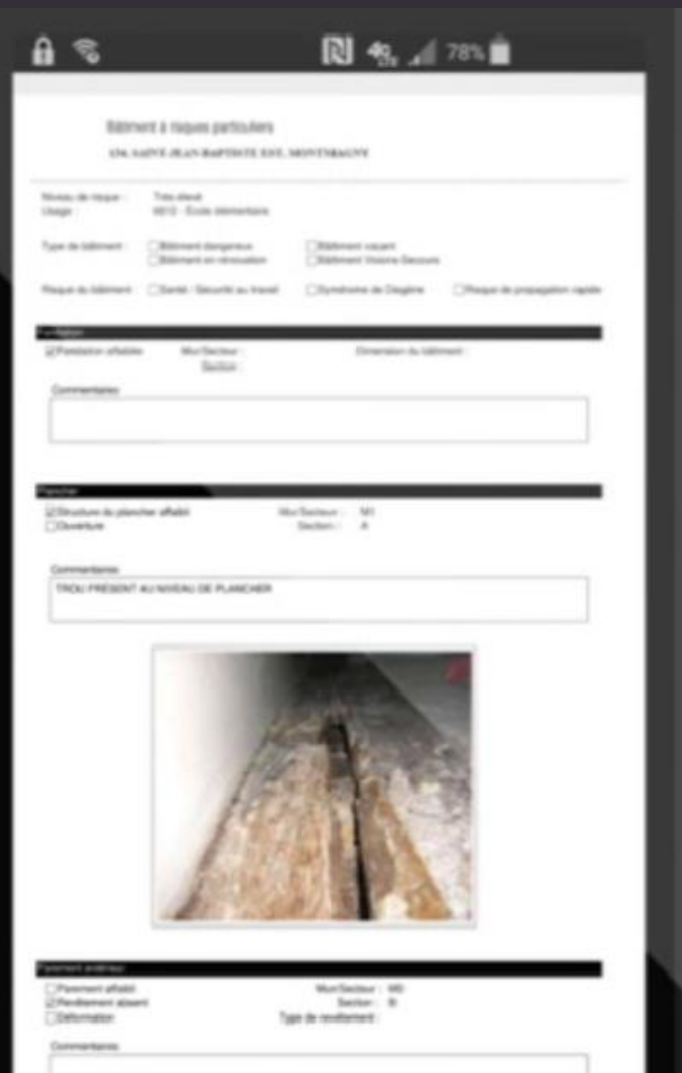
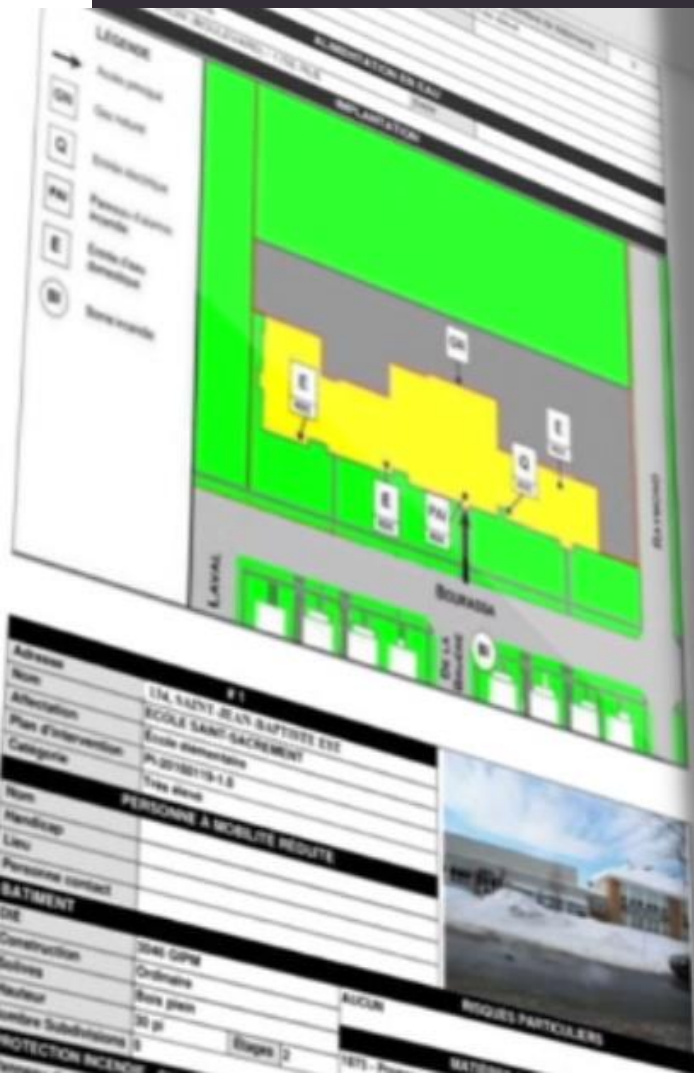
- l'envoi d'alertes aux pompiers;
- la confirmation en temps réel de la disponibilité des intervenants incendie.

**VOUS CONNAISSEZ VOTRE  
FORCE DE FRAPPE !**

# UN SYSTÈME QUI PERMET...

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



L'affichage :

- de la fiche d'intervention
- du plan d'intervention
- des risques particuliers liés au bâtiment.

**VOUS CONNAISSEZ LES  
DÉTAILS RAPIDEMENT!**



# MODES D'ALERTE POSSIBLES

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice



**APPLICATION**



**TEXTO**



**TÉLÉPHONE**

# ÉCRAN EN CASERNE

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice

☰ SURVI-Mobile

11765, 1E AVENUE

**Délai de mobilisation : 23:05**

**Arrivé en caserne : 2**

**Force de frappe contactée : 12**

**Force de frappe disponible caserne : 24**

**Force de frappe confirmée : 8**

**Force de frappe disponible SSI : 43**

#	Rang	Ack.	#Mat.	Nom	GPS	Dist.	Temps
1	POMPIER	📞		RENAUD GILBERT	Oui	4.1 km	Arrivé dans 00:00
2	POMPIER	📞		OLIVIER POMERLEAU	Oui	7.3 km	Arrivé dans 02:37
3	CHEF DES	📞		JACYNTHÉ POULIN	Oui	6.8 km	Arrivé dans 01:18
4	DIRECTEUR	📞		REMI POULIN	Non		Répondu depuis 20:18
5	POMPIER	📞		GASTON LAPIERRE	Non		Répondu depuis 22:15
6	CAPITAINE	📞		GAETAN BEAULIEU	Non		Répondu depuis 17:52
7	POMPIER	📞		JULIE ST-PIERRE	Oui		Arrivé dans 00:00
8	POMPIER	📞		YVES POULIN	Oui		Arrivé dans 00:00
9	CHEF DE	📞		LOUIS LACROIX	Non		
10	POMPIER	📞		AGATHE LAPIERRE	Non		
11	POMPIER	📞		NANCY LARIVIERE	Non		Sur aggravation
12	POMPIER	📞		SYLVAIN GRAVEL	Non		

**PRATIQUE / EXERCICE** **11765, 1E AVENUE**

---

Municipalité : CAUCA Town      Secteur incendie : PU-1  
 Demandeur : ADT Protection      Sous secteur incendie :  
 Téléphone : (418) 253-7722      Niveau de risque : Très élevé  
 Heure de l'appel : 06:46:57

Entraide automatique :  
 • Beauceville (SI) - 5 pompiers, AUTO-POMPE, CITERNE

**Déploiement des effectifs :**  
**1ERE (16:08:18)**  
 Caserne 1  
 Alerte générale

Plan Satellite

	D	EM	P	A	EE
Caserne 1	1	5	31	3	0
Caserne 2	1	3	14	0	0
Caserne 4	1	11	38	5	0

D: Directeur   EM: État-major   P: Pompier   A: Autre  
 EE: Effectif Entraide confirmé  
 Intervention en cours: ■

VERS CASERNE

VERS LES LIEUX

OCCUPÉ

NON DISPONIBLE

ARRIVÉ

MOINS D'UNE MINUTE

DISP. SUR AGGRAVATION

📞 N'a pas reçu la notification

📞 En attente d'une réponse

📞 A répondu

Connexion

En ligne

Version: 1.0

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



Toujours dans le but de gagner du temps,  
un système d'alerte cellulaire bidirectionnel est  
idéal, car il répond au...

- QUOI
- QUI
- QUAND
- OÙ
- COMBIEN

# EXEMPLE

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice

	D	EM	P	A	EE
Caserne 1	1	5	31	3	0
Caserne 2	1	3	14	0	0
Caserne 4	1	11	38	5	0

D: Directeur   EM: État-major   P: Pompier   A: Autre  
EE: Effectif Entraide confirmé  
Intervention en cours

The screenshot shows the SURVI Mobile interface. At the top, it displays '11765, 1E AVENUE' and 'Force de frappe confirmée : 8'. Below this, it shows 'Force de frappe disponible SSI : 43' and '11765, 1E AVENUE'. A yellow arrow points from the 'Force de frappe confirmée' text to the 'Caserne 4' row in the table on the left. Another yellow arrow points from the 'Force de frappe disponible SSI' text to the 'Caserne 4' row in the table on the right. The table on the right is a smaller version of the one on the left, with the 'Caserne 4' row highlighted in red. The interface also includes a map, a legend, and various status indicators.



## **ORDINATEUR OU TABLETTE VÉHICULAIRE**

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice



**AMÉLIORE L'EFFICACITÉ DES  
INTERVENANTS INCENDIE**

**COMMENT?**

# L'OUTIL PERMET...

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



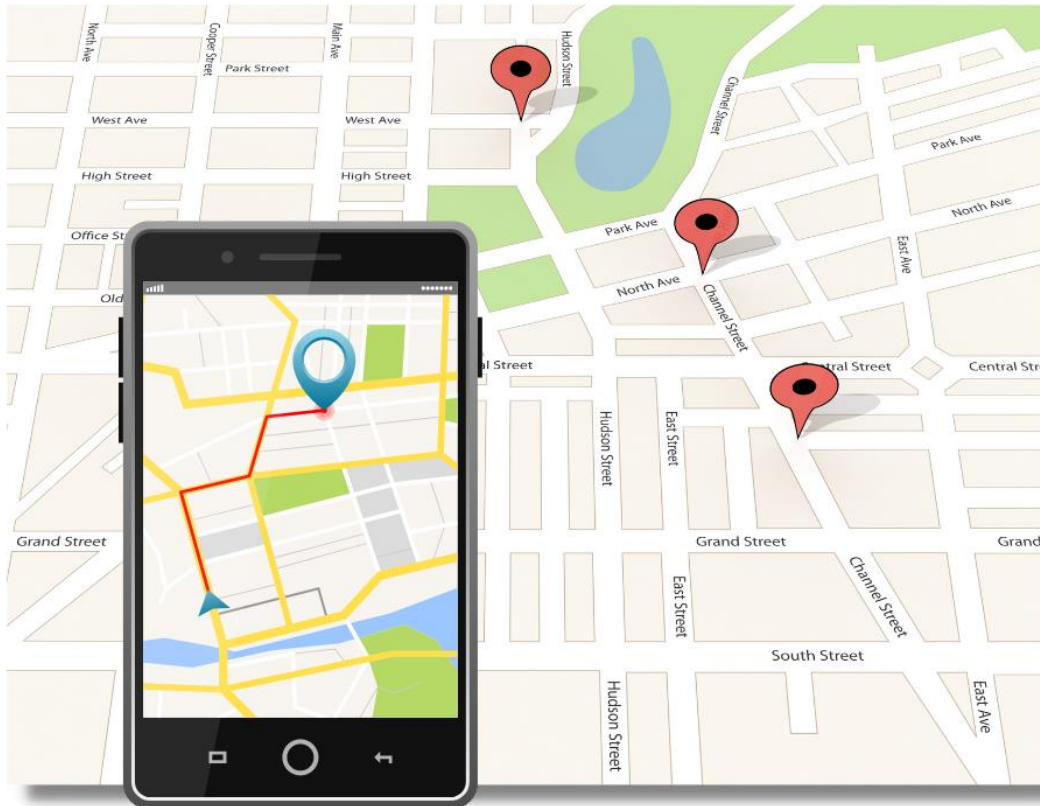
**de transmettre les données très rapidement aux terminaux véhiculaires.**

- Informations et détails sur le bâtiment;
- Informations et commentaires de la carte d'appel en temps réel.

# L'OUTIL PERMET...

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



- d'améliorer la qualité du service en éliminant les communications radio (statuts véhicule);  
*Confirmation d'alerte, 10-16, 10-17, 10-5 etc.*
- de cartographier et de localiser par GPS les camions.





# EXEMPLE

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice

Statut réseau: En ligne

Adresse	Ville	Code	Niveau	Secteur Sous-secteur	Heure
85, BOISVERT (AVENUE) CAUCA TOWN		FUITE DE GAZ	Faible	1 Urbain	14:10:46
✓ 201 770, LAFLAMME (RUE) CAUCA TOWN		ALARME INCENDIE EN FONCTION	Moyen	1 Urbain	13:24:43
✓ 401 1270, 125E RUE CAUCA TOWN		INCENDIE COMMERCE	Très élevé	1 Urbain	08:21:59

Sortie      Rafraichir      Mode Jour





# APPLICATION DE SAISIE DE DONNÉES POUR DES PLANS D'INTERVENTION

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice

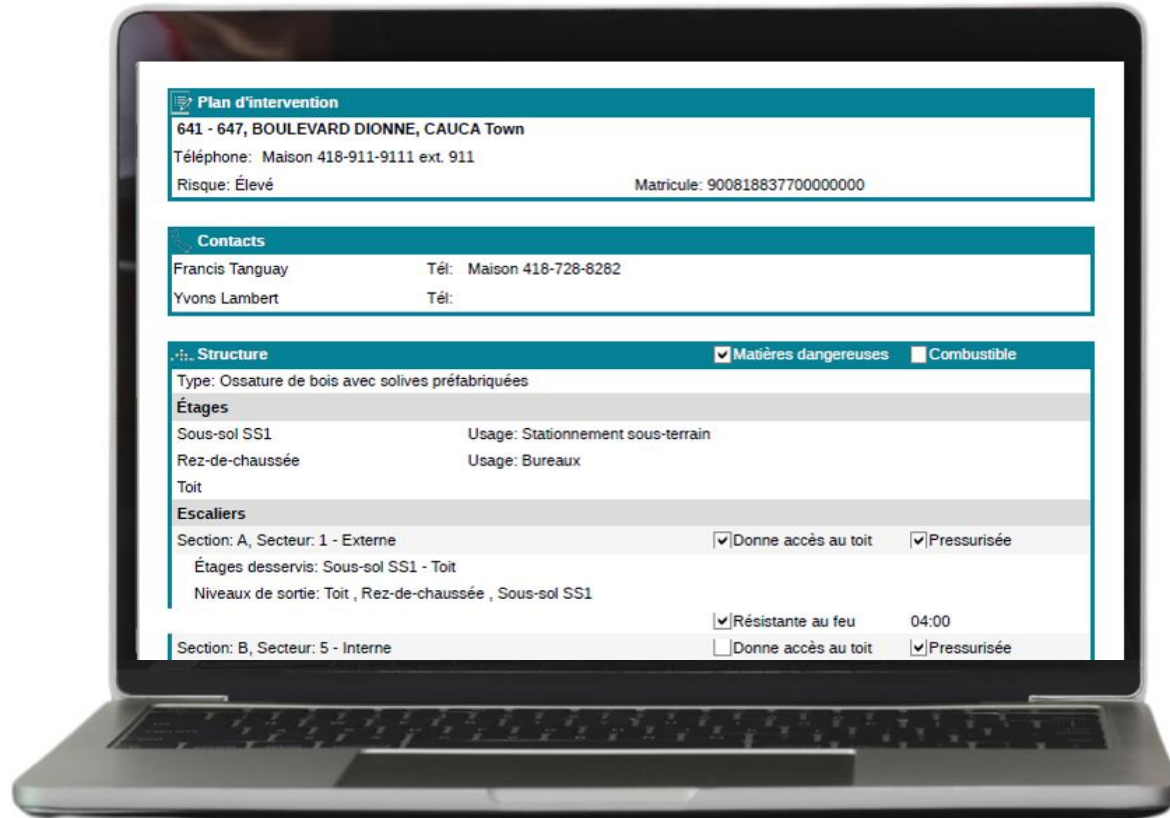


**CONCEVOIR DES PLANS  
D'INTERVENTION  
FACILEMENT**

# L'OUTIL PERMET...

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



- de saisir des données en toute simplicité;
- l'élimination de cartables;
- de répondre aux exigences d'un schéma de couverture de risque;
- dans certains cas, le partage entre d'autres outils technologiques.

# MATIÈRES DANGEREUSES/ PNAP/FICHES D'INTERVENTION

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



PNAP

Matières Dangereuses

Information Incendie

Fiche Intervention

Plan Pdf

Risques Particuliers

Contacts

Propriétaires

Matières Dangereuses Statut réseau **En ligne**

855, 175E RUE - CAUCA TOWN

Nom Produit	Quantité	Contenant	Capacité	Mesure	Lieu
1075-Propane	1	Bombonne	420	LITRES	ARRIÈRE DU CABANON

[Retour](#) [Rafrachir](#) [Mode Jour](#)

P.N.A.P. Statut réseau **En ligne**

855, 175E RUE - CAUCA TOWN

Nom	Étage	Local	Nom Contact
LOUIS-HÉBERT GENDRON	1		MARYSE GENDRON

M. GENDRON UTILISE UNE MARCHETTE.

[Retour](#) [Rafrachir](#) [Mode Jour](#)

Permet de consulter :

- Personnes nécessitant de l'assistance particulière (PNAP)
- Matières dangereuses
- Fiche d'intervention et infos incendie (provenant du logiciel CAUCA)
- Plan d'intervention (selon PDF reçu)
- Bâtiments à risques particuliers
- Liste des contacts et propriétaires



# **SERVICE DE PRISE DES APPELS MUNICIPAUX**

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice



**UN CENTRE POUR SIGNALER  
LES URGENCES MUNICIPALES  
« PORTE D'ENTRÉE »**

---

**DE L'ACCÈS À L'INFORMATION  
EN TOUT TEMPS POUR  
VOS CITOYENS ET LES MÉDIAS**



**LE 3-1-1**

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice



- Un numéro simple et facile à retenir réservé aux municipalités;
- Souvent combiné à un centre d'appels et à un comptoir multiservice, il permet de concentrer toutes les demandes d'informations, les plaintes, les requêtes et les commentaires des citoyens.

# MISE EN ŒUVRE DU 3-1-1

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice

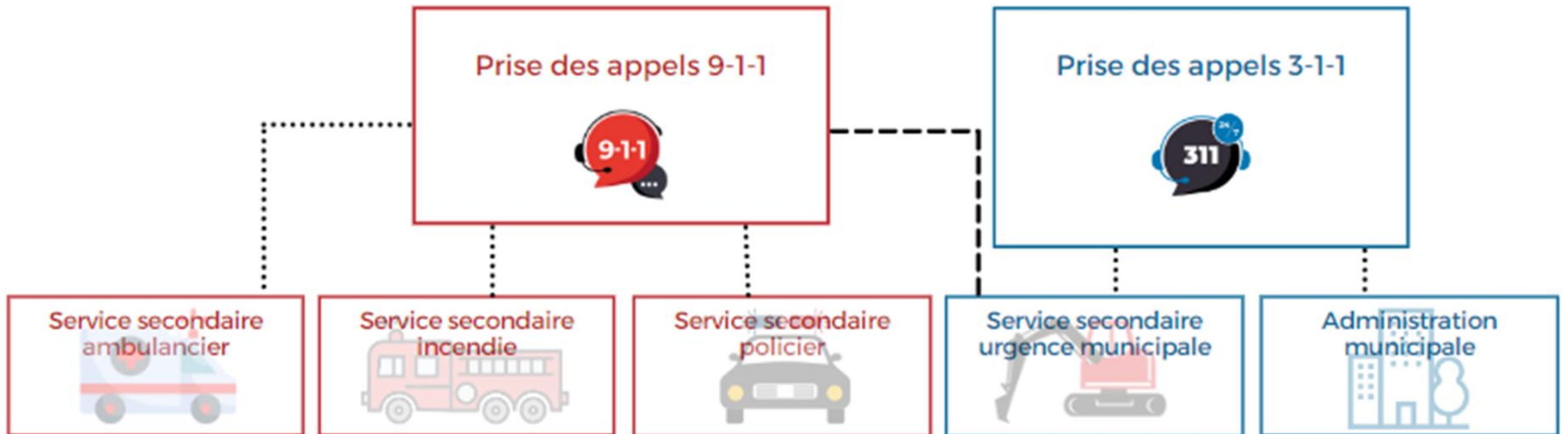


- Le CRTC ordonne aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de payer, de manière progressive, les coûts pour mettre en œuvre le service 3-1-1.
- Toutefois, chaque municipalité doit indépendamment faire ses démarches auprès des FST pour la mise en œuvre du 3-1-1 dans leur localité.
- Les démarches sont complexes. Voilà pourquoi très peu de municipalités au Québec l'ont implanté!

# CHEMINEMENT DES APPELS

CAUCA

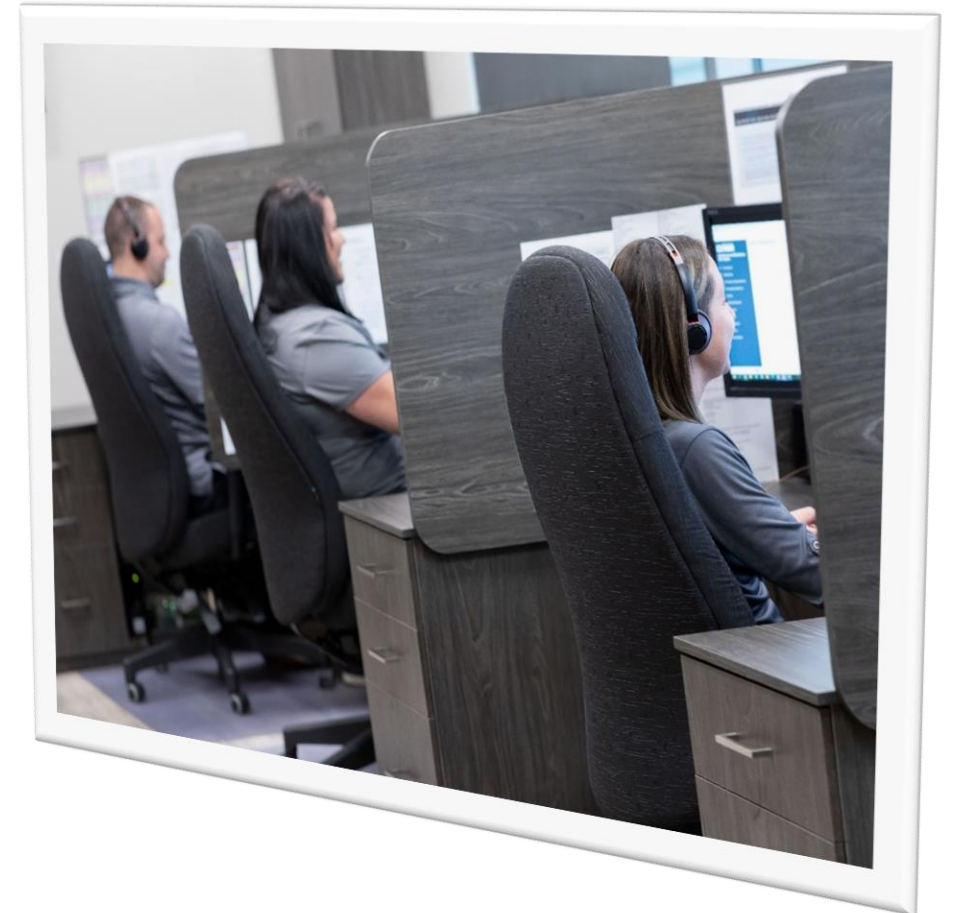
Centre d'expertise multiservice



# LES BÉNÉFICES D'UN CENTRE D'APPELS POUR LE TRAITEMENT DES URGENCES MUNICIPALES

**CAUCA**  
Centre d'expertise multiservice

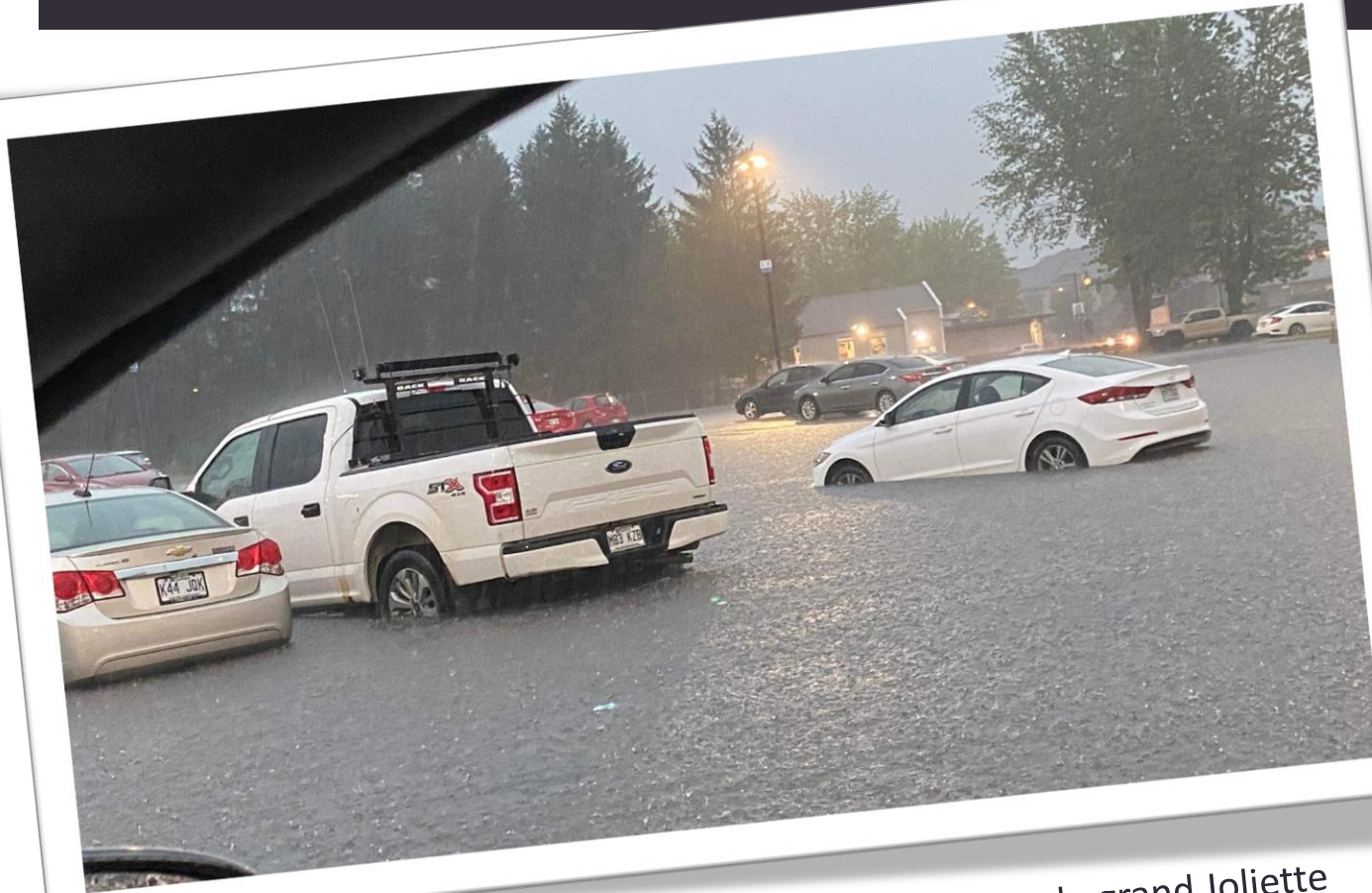
- Améliore la qualité du service aux citoyens
  - Tous les appels obtiennent une réponse, sur des heures étendues de service;
  - Un seul numéro, facile composer;
  - Le citoyen peut déclarer une situation et s'informer de la situation.
- Dégage la municipalité des appels aux sujets répétitifs.
- Désengorge le 9-1-1.



# EXEMPLE D'UTILISATION

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



Un total de 108,45 mm de pluie est tombé sur le grand Joliette  
Plusieurs routes inondées | Source: L'ACTION.com

## 122 appels traités

- Inondations
- Plan de mesures d'urgence
- Refoulement d'égouts

## Les répartiteurs ont:

- appliqué les protocoles d'intervention;
- compilé les incidents;
- rassuré les citoyens et demandé;
- appliqué l'ouverture d'un centre aux sinistrés.



# LOGICIEL D'ALERTE DE MASSE

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice



**JOINDRE SES CITOYENS  
POUR DÉSAMORCER LA  
PANIQUE**

# FAÇONS POSSIBLES DE JOINDRE VOS CITOYENS

**CAUCA**  
Centre d'expertise multiservice



Courriel



Téléphone



Texto



Facebook



Site Web



Notification



# GÉOLOCALISATION

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice

## DÉCLENCHEMENT

EN Bienvenue,  
Marie-Andrée Giro

Saint-Victor

### Bâtiments

		Adresse	Civité
		226 SAINT-JOSEPH (RUE)	0
		418 FRANCOIS-GOSSELIN (RUE)	0
		262 PRINCIPALE (RUE)	0
		0 1E RANG NORD	0
		440 4E RANG SUD	0
		613 3E RANG NORD	615
		0 LAC-FORTIN (ROUTE DU)	0
		0 108 (ROUTE)	0
		0 5E RANG SUD	0
		0 SABLES (RUE DES)	0
		0 1E RANG SUD	0
		234 LAC-FORTIN (ROUTE DU)	0
		0 3E RANG SUD	0
		0 7E RANG	0
		328 ANSE (RUE DE L')	0
		0 7E RANG	0
		537 108 (ROUTE)	0
		0 GRANDE-CORNICHE (CHEMIN DE LA)	0
		91 CAP (RUE DU)	0
		201 COMMERCIALE (RUE)	201
		403 3E RANG SUD	0
		0 FAUBOURG-DU-PLATEAU (CHEMIN DU)	0
		780 7E Rue DU LAC-AUX-CYGNES	0
		0 5E RANG SUD	0
		346 PRINCIPALE (RUE)	0
		0 HOULE (RUE)	0
		132 PARC (RUE DU)	0
		245 COMMERCIALE (RUE)	0

**Couches**

**Bâtiments**  
1748 résultats trouvés.  
 Bâtiments à déclencher

**Voie de circulation**

**Numéro civique inférieur**

**Numéro civique supérieur**

**Filtre spatial**

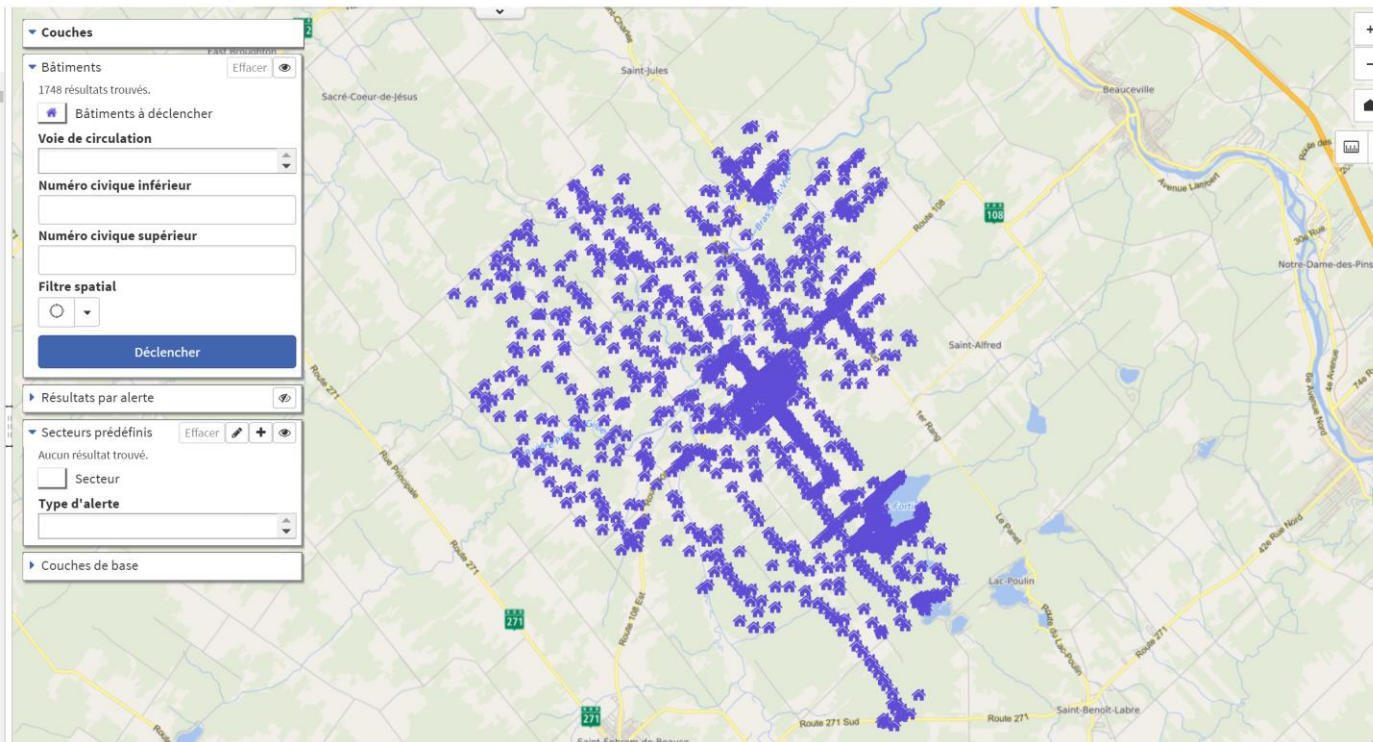
**Déclencher**

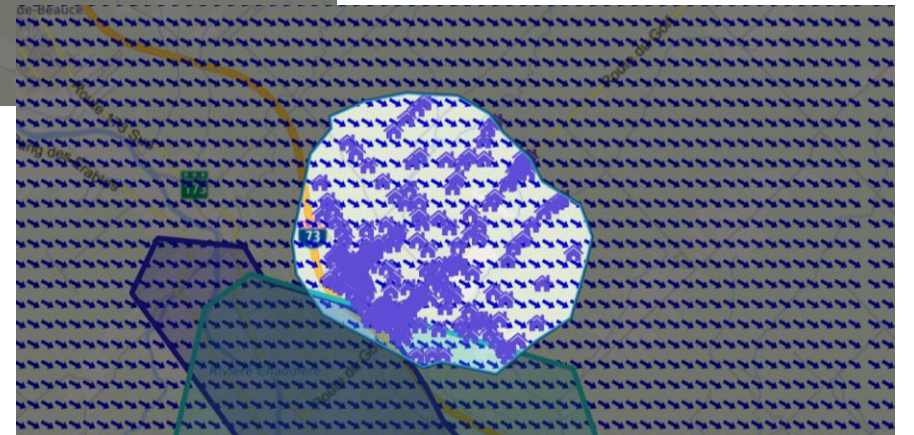
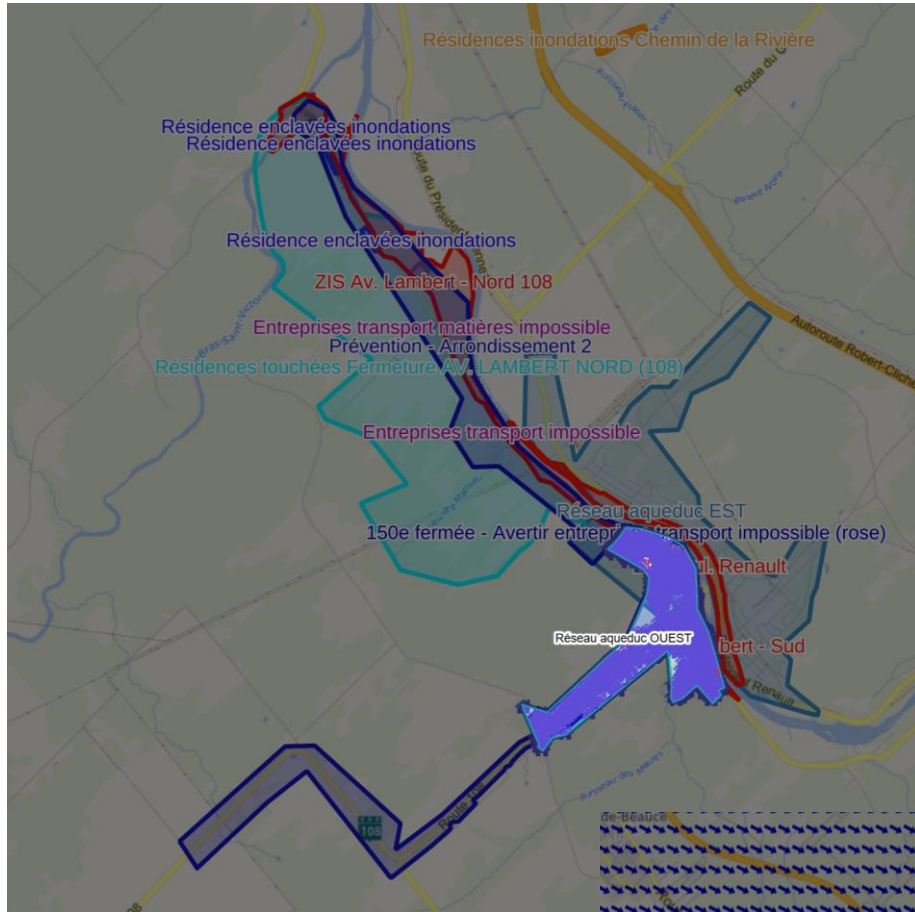
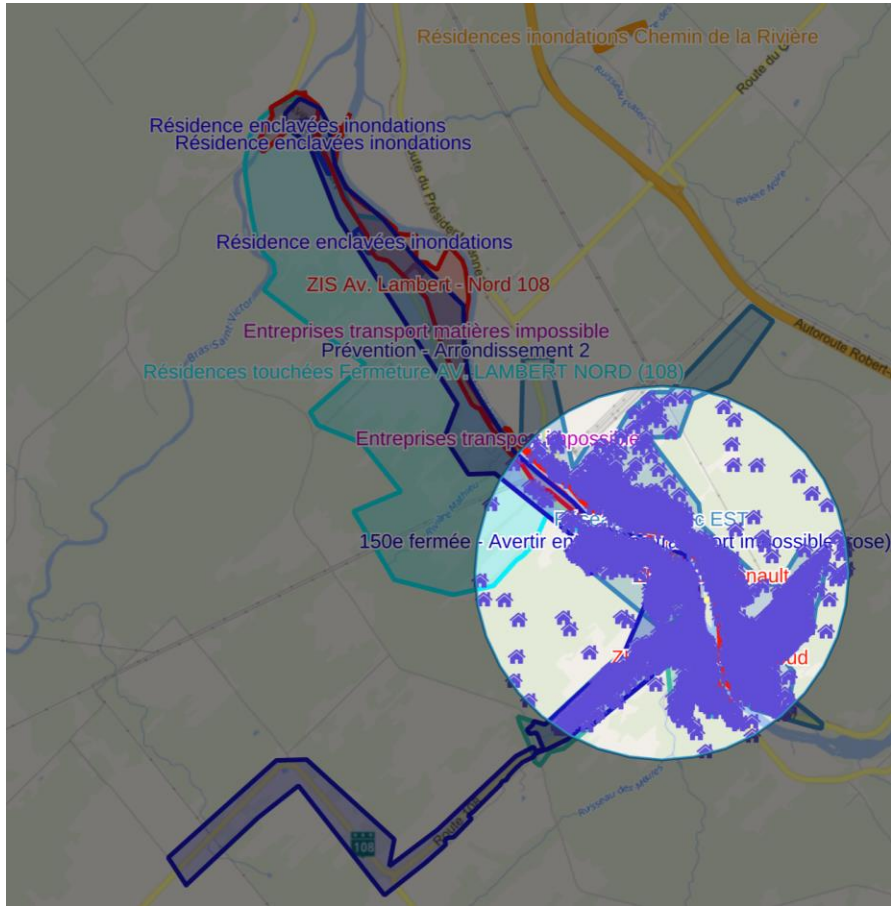
**Résultats par alerte**

**Secteurs prédéfinis**  
Aucun résultat trouvé.  
 Secteur

**Type d'alerte**

**Couches de base**





# EXEMPLE D'UTILISATION

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice

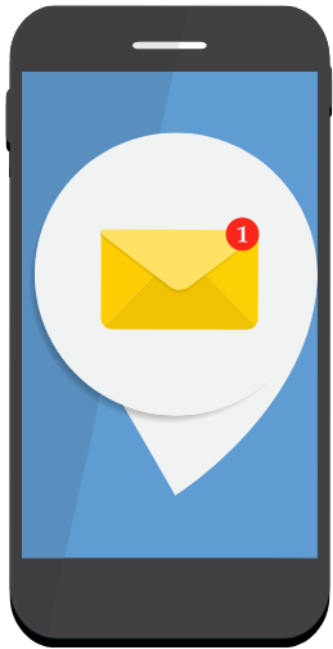


## 10 alertes à la population

- États de la situation
- Déviation routière
- Informations sur les services aux sinistrés
- Écocentre

Service d'aide au déclenchement

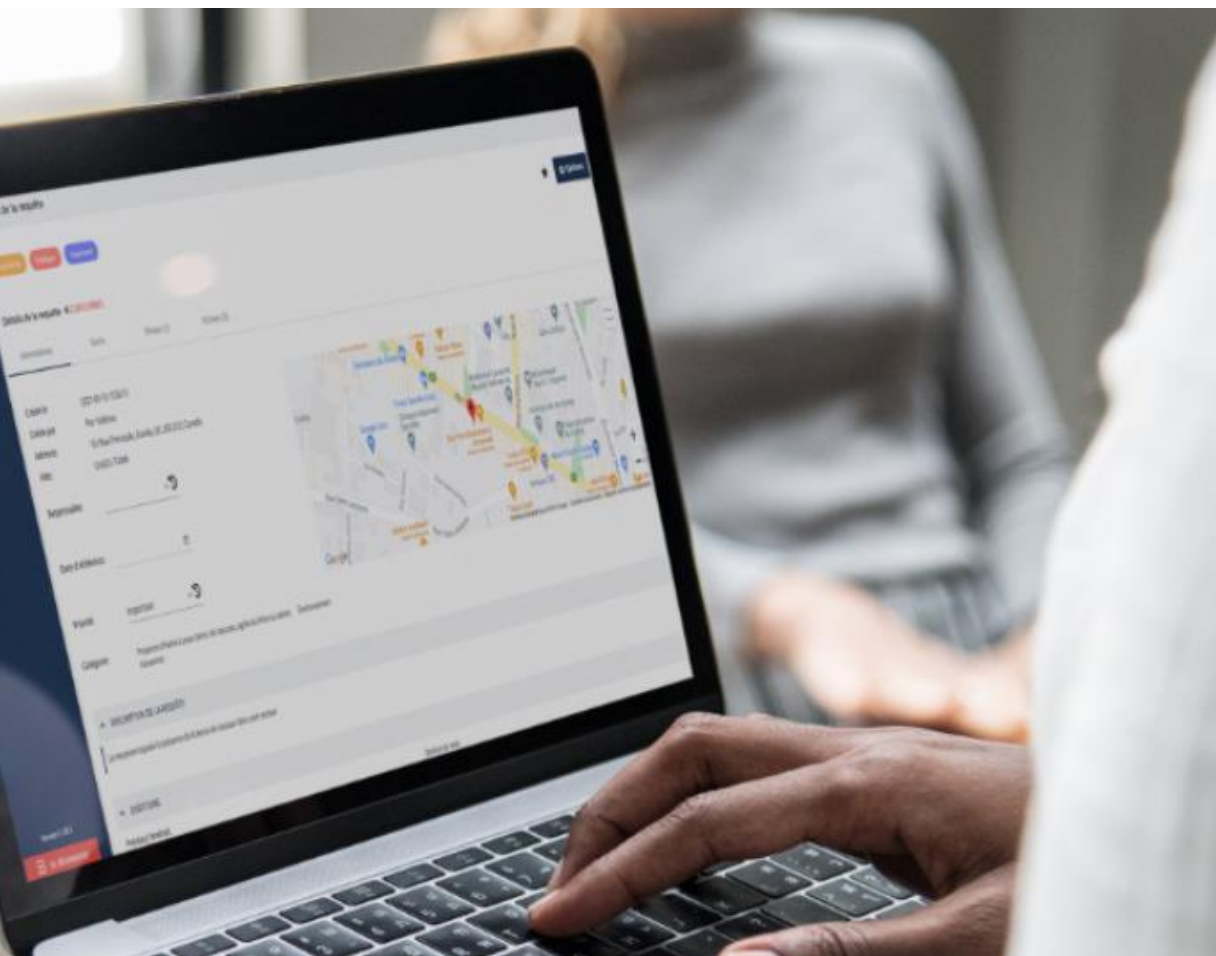
Sainte-Adèle | Laurentides | Alerte météo, mai 2022



# SYSTÈME DE GESTION DES REQUÊTES

**CAUCA**

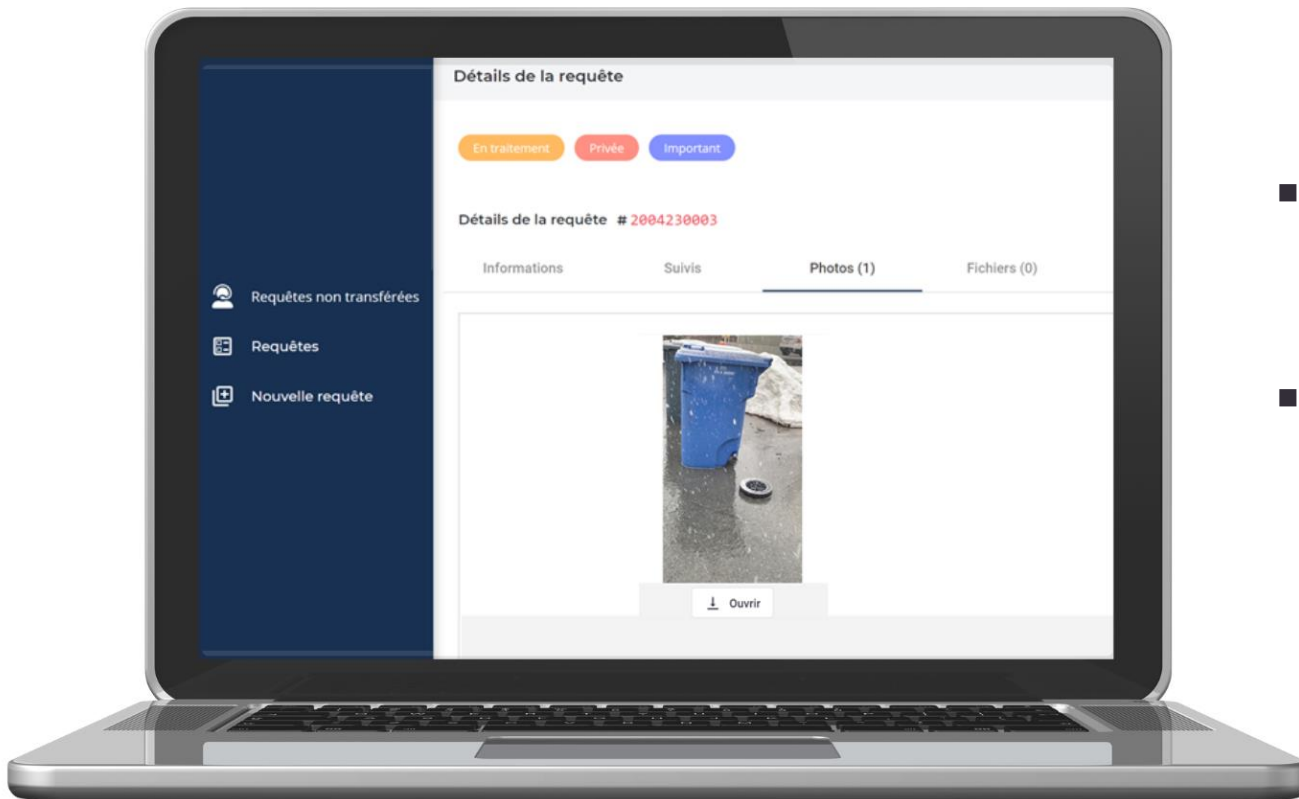
Centre d'expertise multiservice



**CENTRALISEZ, TRAITÉZ ET  
SUIVEZ LES DEMANDES DE  
VOS CITOYENS**

# UN SYSTÈME QUI PERMET DE...

**CAUCA**  
Centre d'expertise multiservice

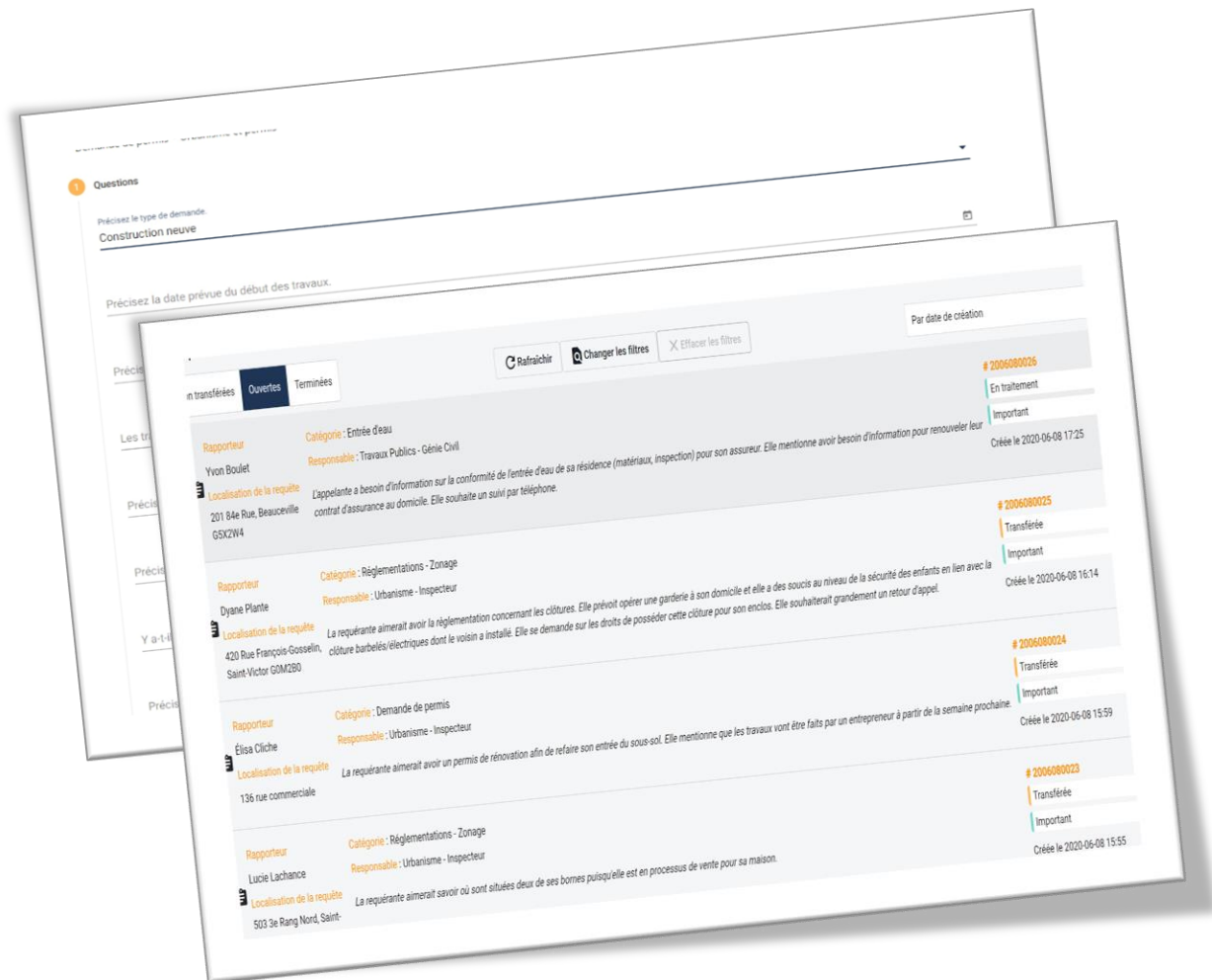


- répondre efficacement et rapidement aux requêtes et aux plaintes de leurs citoyens;
- recenser les requêtes et les plaintes des citoyens puis d'en assurer le traitement et le suivi;

# UN SYSTÈME QUI PERMET DE...

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



- centraliser les requêtes à un seul et même endroit, permettant une traçabilité;
- poser les bonnes questions pour avoir un portrait complet d'une requête ou pour une demande de permis;

# UN SYSTÈME QUI PERMET DE...

CAUCA

Centre d'expertise multiservice

- partager des photos, des plans pour imager les requêtes ainsi que la documenter.





# MOYENS POSSIBLES DE FORMULER DES DEMANDES POUR UN CITOYEN

**CAUCA**  
Centre d'expertise multiservice



Téléphone



Site Web



Application  
mobile



En  
personne

# EXEMPLE D'UTILISATION

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



Beauceville | Inondation 2019

- Les équipes s'affairent à rétablir la situation et les requêtes non urgentes sont compilées dans leur logiciel.
- Plusieurs requêtes signalées :
  - Panneau de signalisation détériorée
  - Route cahoteuse
  - Débris sur des terrains

Solutions d'urgence



TRAITEMENT DES  
**APPELS D'URGENCE**



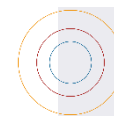
**SURVI-VÉHICULAIRE**



**SURVI-MOBILE**



**SURVI-PLAN  
D'INTERVENTION**



Solutions municipales



PRISE DES  
**APPELS  
MUNICIPAUX**



**REQUÊTES, PLAINTES  
ET DEMANDES  
DE PERMIS**



**ALERTES ET  
NOTIFICATIONS  
DE MASSE**

# EN RÉSUMÉ, LES AVANTAGES DE L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE

- Communication facilitée et améliorée
- Accès et partage de l'information rapidement
- Accroissement de la productivité
- Localisation précise
- Augmentation de la satisfaction générale des citoyens
- Accès à des données rapides pour la prise de décisions

**POURQUOI S'EN PASSER?**



---

# MERCI POUR VOTRE ÉCOUTE!

DES QUESTIONS OU DES COMMENTAIRES?

[WWW.CAUCA.CA](http://WWW.CAUCA.CA)

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice