

---

# INTÉGRER LA TECHNOLOGIE POUR AMÉLIORER LA GESTION DES SINISTRES

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice

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

# 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**



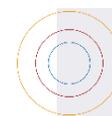
**SURVI-VÉHICULAIRE**



**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.







# 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



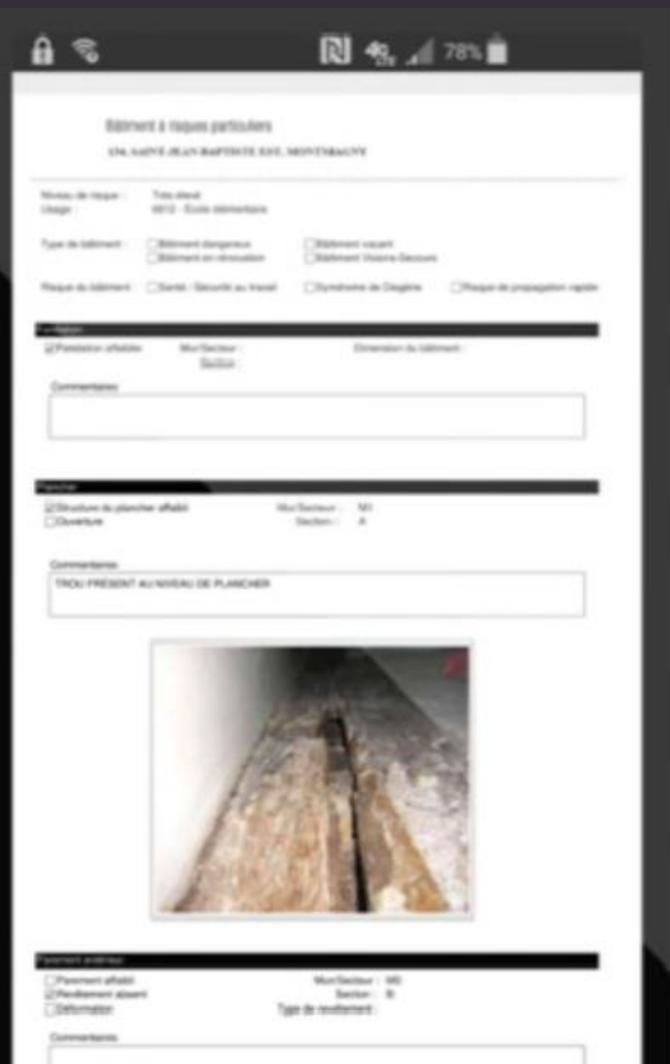
- l'envoi d'alertes aux pompiers;
- la confirmation en temps réel de la disponibilité des intervenants incendie.

**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 Protectron      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

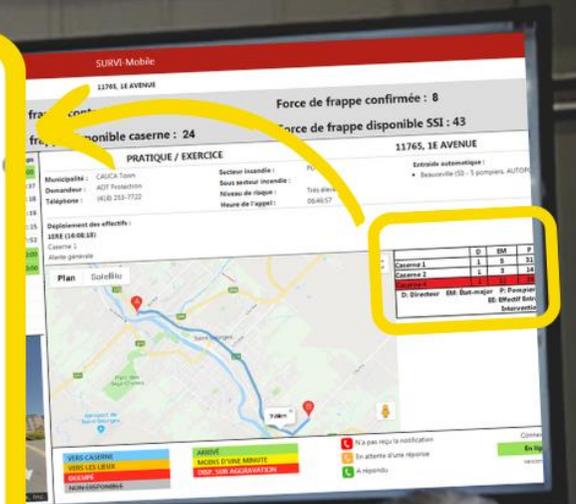
# EXEMPLE

# 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





## **ORDINATEUR OU TABLETTE VÉHICULAIRE**

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice



**AMÉLIORE L'EFFICACITÉ DES  
INTERVENANTS INCENDIE**

**COMMENT?**

# L'OUTIL PERMET...

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice



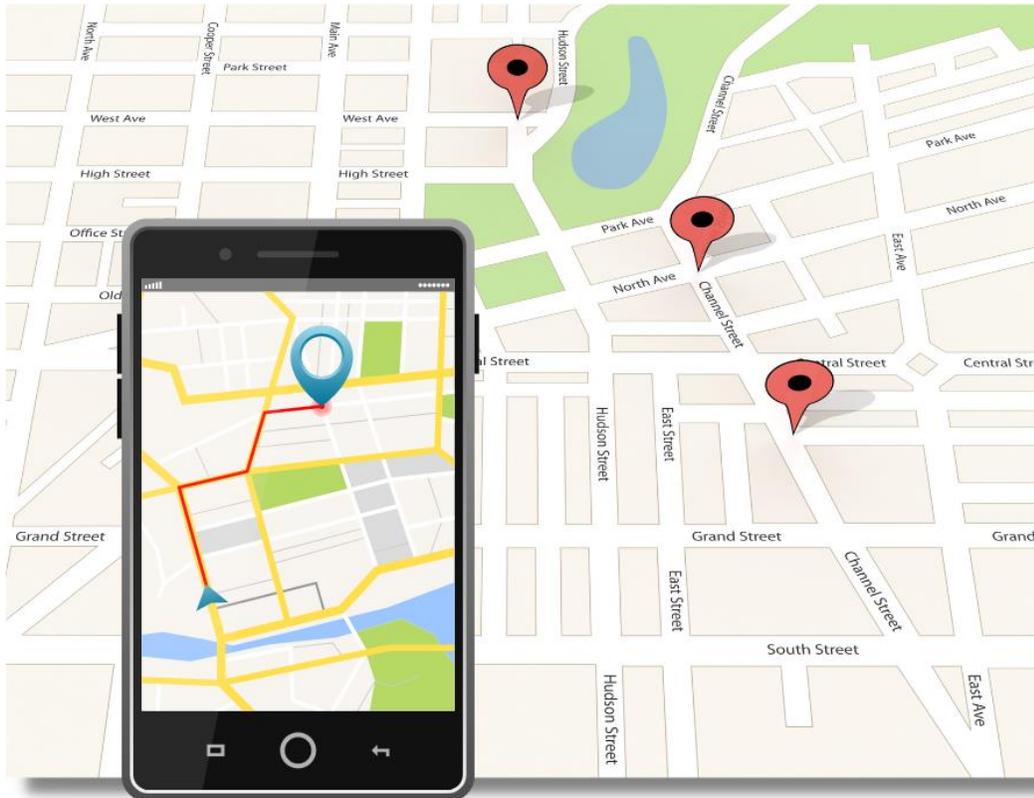
**de transmettre les données très rapidement aux terminaux véhiculaires.**

- 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

Cartes d'appel - 201 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 Rafrachir Mode Jour





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

# CAUCA

Centre d'expertise multiservice

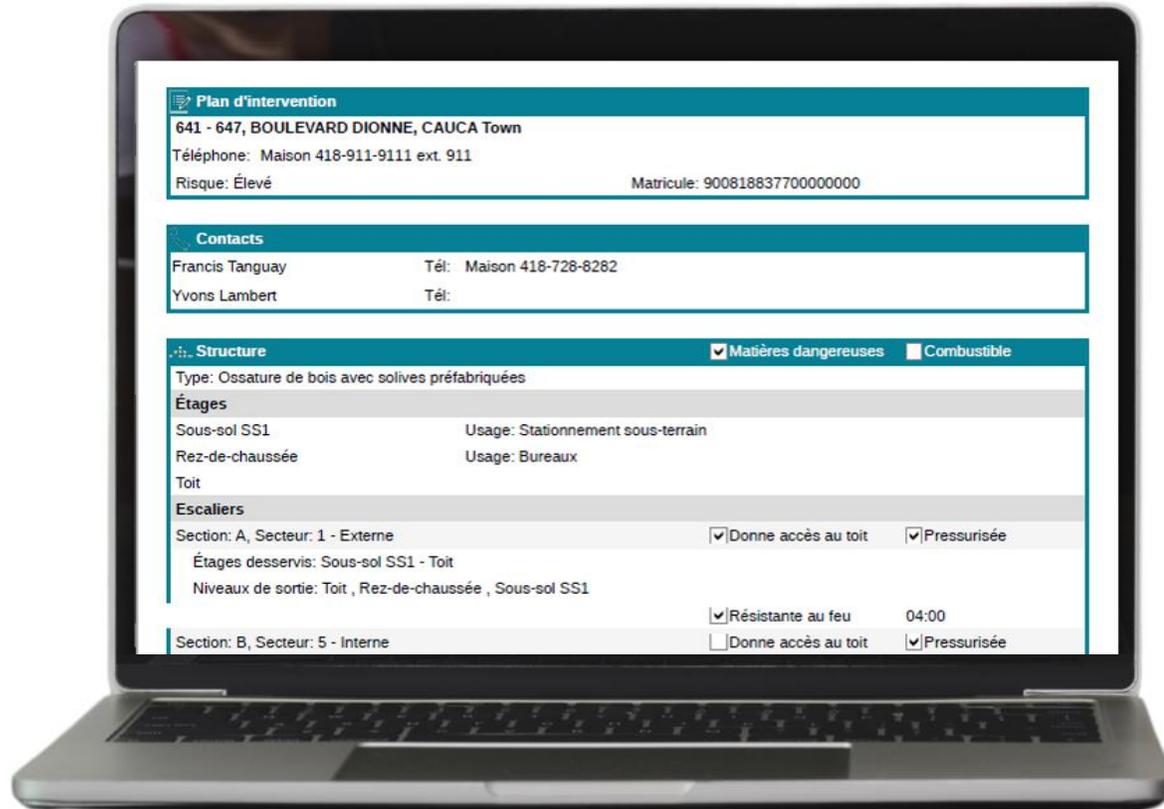


**CONCEVOIR DES PLANS  
D'INTERVENTION  
FACILEMENT**

# 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

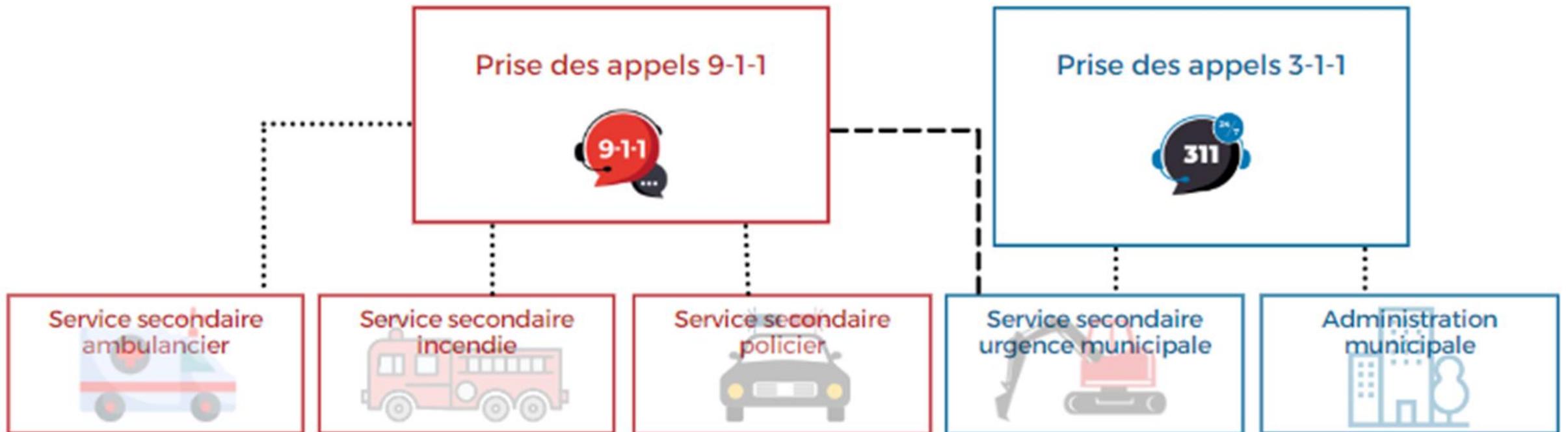


- Le CRTC ordonne aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de payer, de manière progressive, les coûts pour mettre en œuvre le service 3-1-1.
- Toutefois, chaque municipalité doit indépendamment faire ses démarches auprès des FST pour la mise en œuvre du 3-1-1 dans leur localité.
- Les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

# CHEMINEMENT DES APPELS

CAUCA

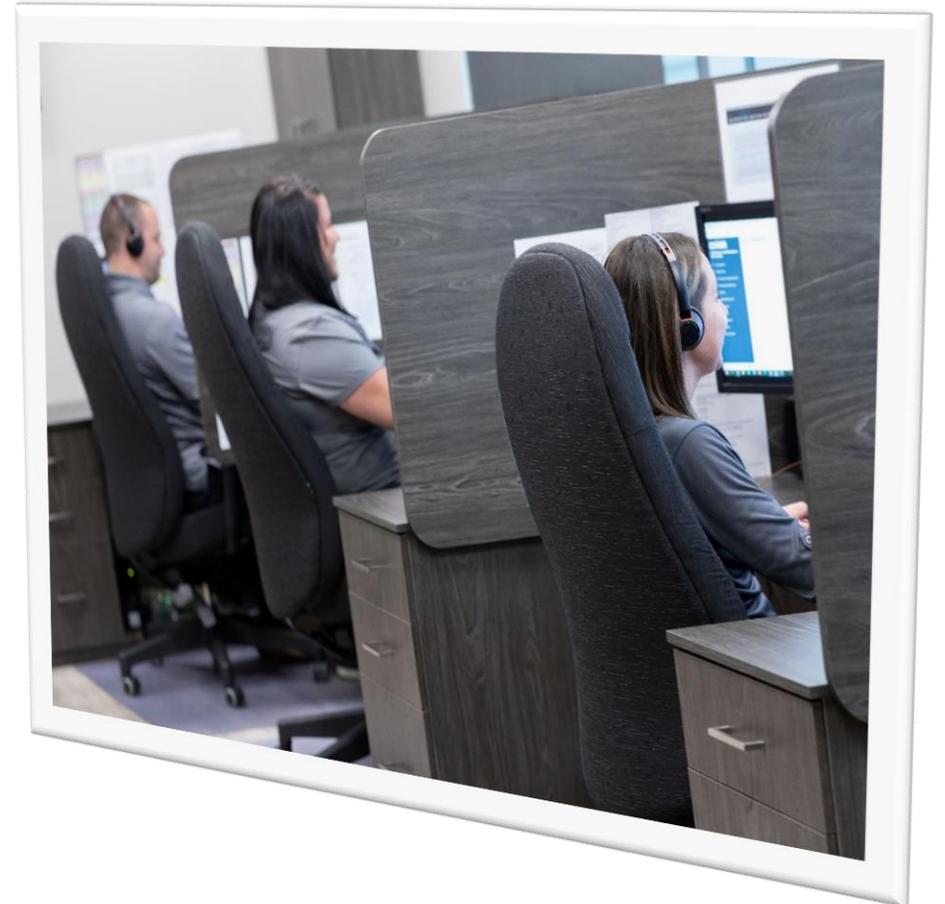
Centre d'expertise multiservice



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

**CAUCA**  
Centre d'expertise multiservice

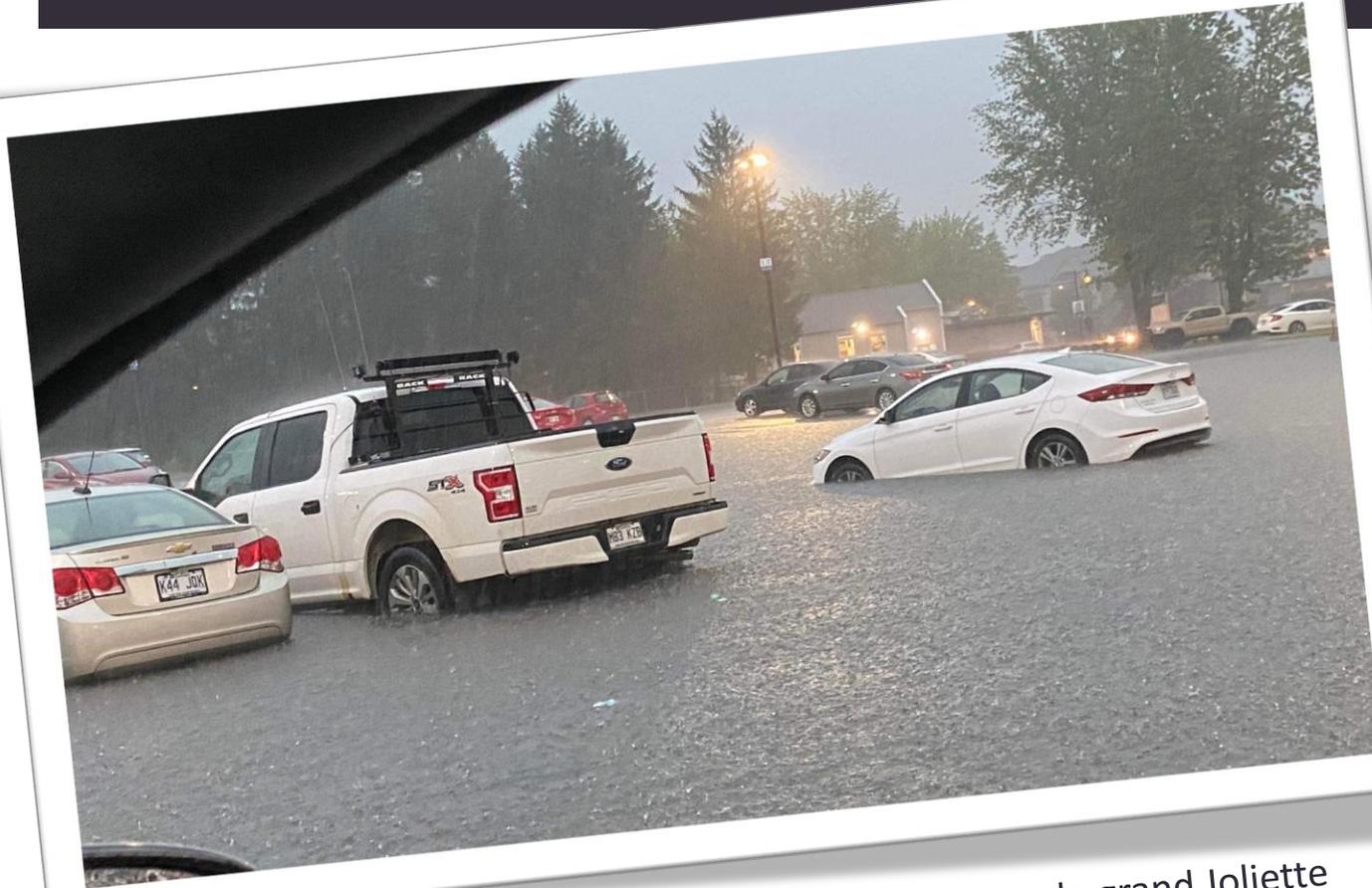
- Améliore la qualité du service aux citoyens
  - Tous les appels obtiennent une réponse, sur des heures étendues de service;
  - Un seul numéro, facile composer;
  - Le citoyen peut déclarer une situation et s'informer de la situation.
- Dégage la municipalité des appels aux sujets répétitifs.
- Désengorge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

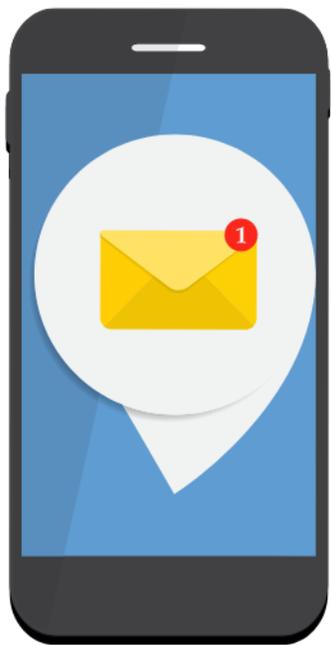


## 10 alertes à la population

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

Service d'aide au déclenchement

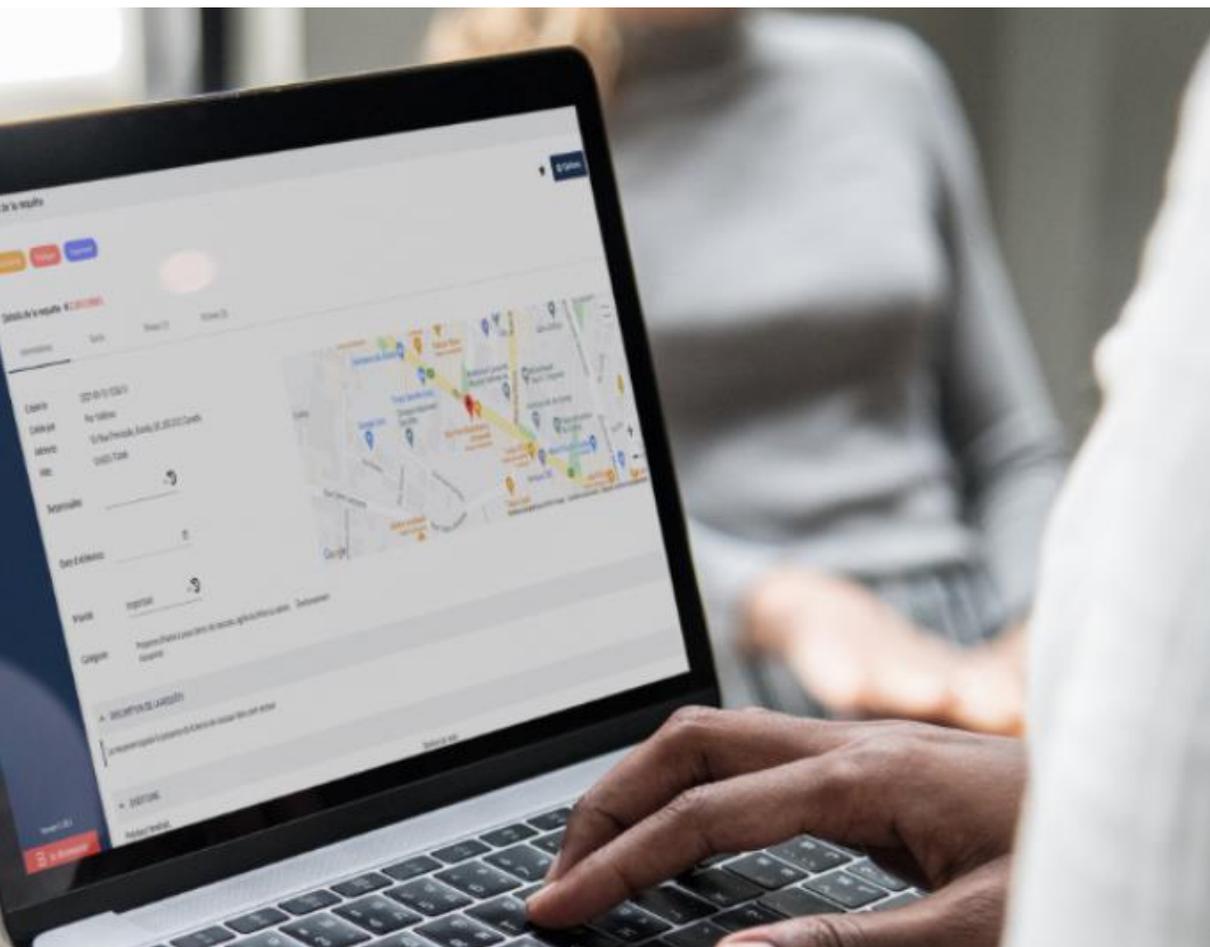
Sainte-Adèle | Laurentides | Alerte météo, mai 2022



# SYSTÈME DE GESTION DES REQUÊTES

**CAUCA**

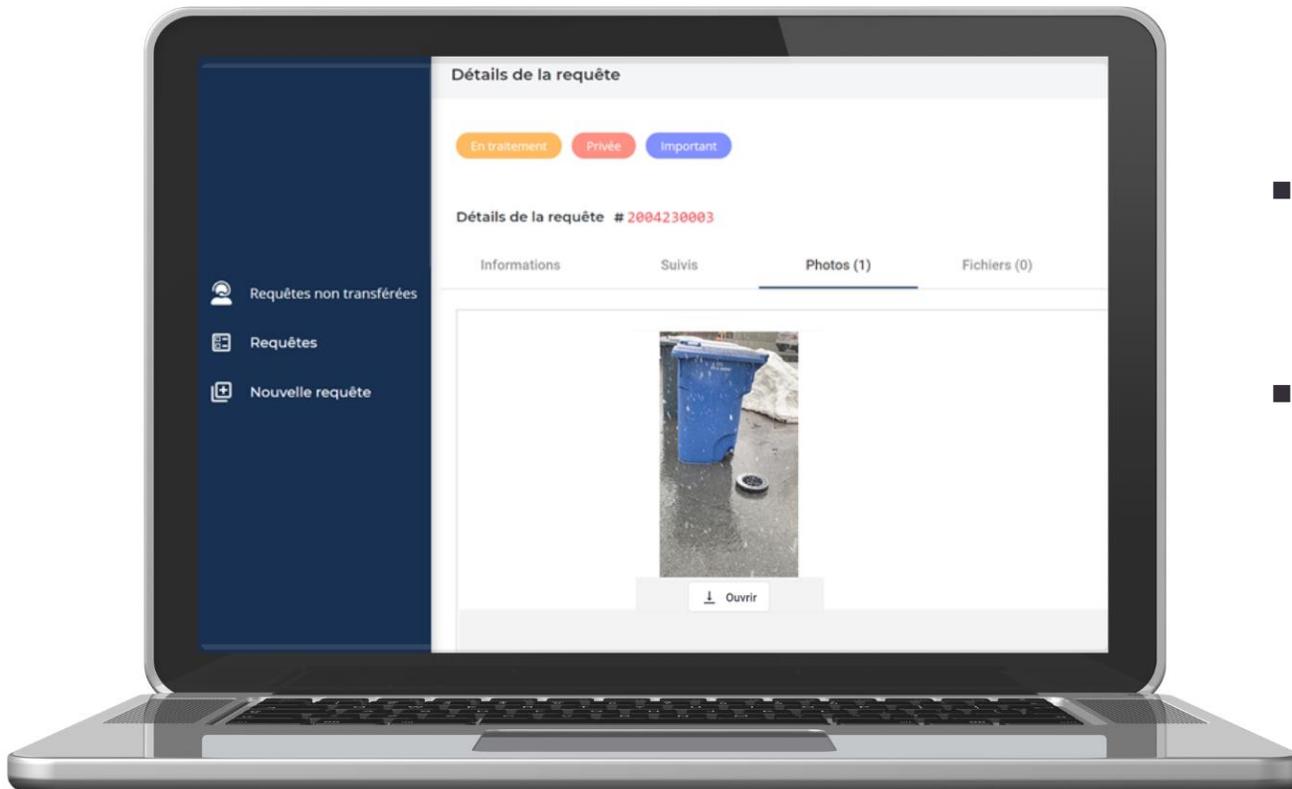
Centre d'expertise multiservice



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

# UN SYSTÈME QUI PERMET DE...

**CAUCA**  
Centre d'expertise multiservice

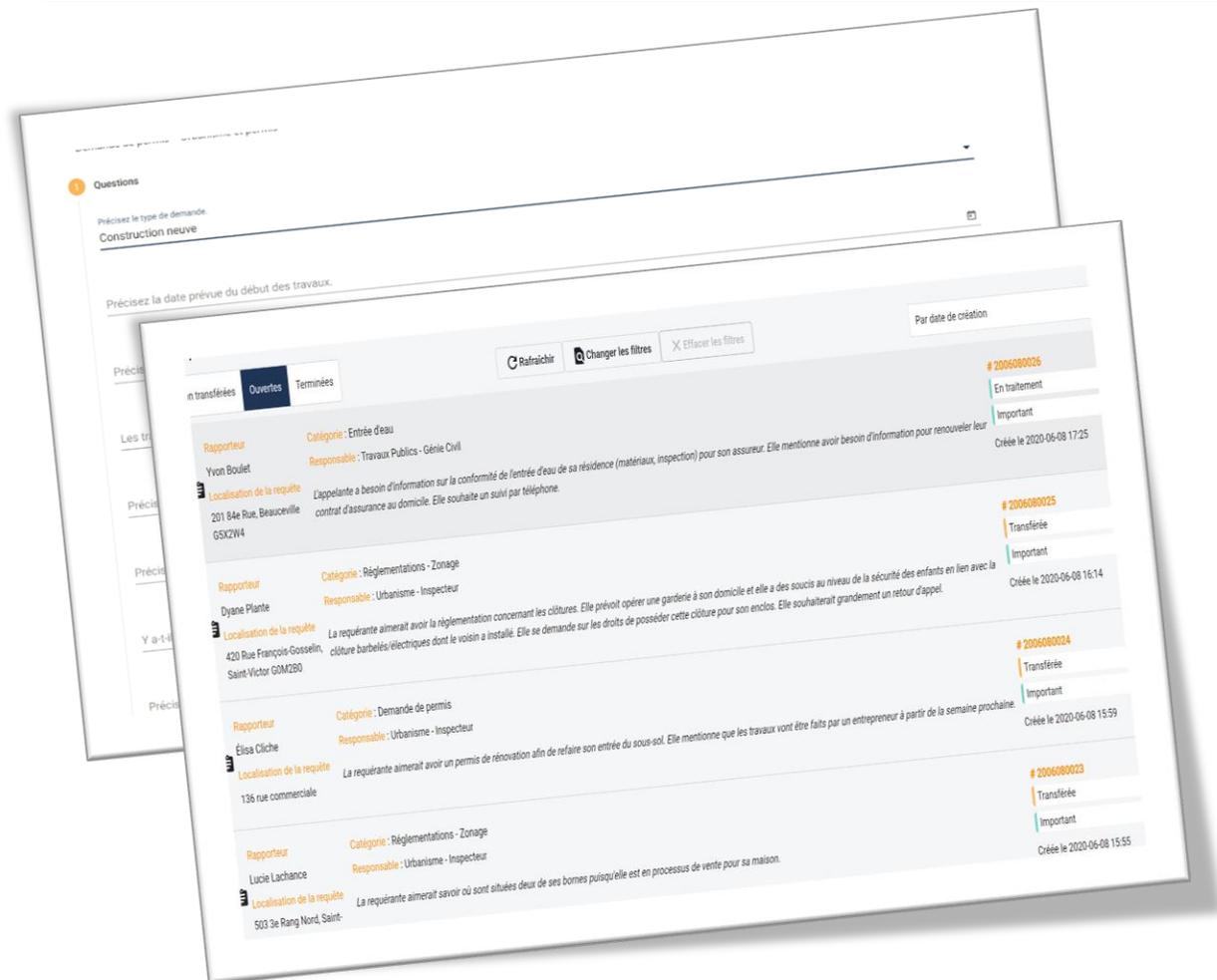


- répondre efficacement et rapidement aux requêtes et aux plaintes de leurs citoyens;
- recenser les requêtes et les plaintes des citoyens puis d'en assurer le traitement et le suivi;

# 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



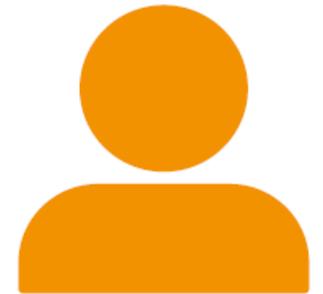
**Téléphone**



**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**



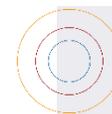
**SURVI-VÉHICULAIRE**



**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

**CAUCA**

Centre d'expertise multiservice

- 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