



ANS
D'HISTOIRE
ET
DE PASSION

25

Urgences-santé
Québec 

MOT DU PRÉSIDENT	03
1950 À 1980 PRÉHISTOIRE	04
1981 À 1988 AU DÉBUT	06
LA NAISSANCE D'URGENCES-SANTÉ	10
LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE PREND FORME	12
1990 À 1992 FIL DU TEMPS	14
LA FORMATION DES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS	15
LA TRAGÉDIE DE POLYTECHNIQUE ET LE RAPPORT DE COSTER : UN MOMENT CHARNIÈRE	18
1993 À 1999 FIL DU TEMPS	20
LA QUALITÉ CLINIQUE : DU SECOURISME AUX SOINS AVANCÉS	24
2000 À 2009 FIL DU TEMPS	26
LE CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ	30
2010 À 2013 FIL DU TEMPS	32
2014 FIL DU TEMPS	36
LES VÉHICULES D'URGENCE	38
RAPPORTS, COMMISSIONS D'ENQUÊTE ET COMITÉS CONSULTATIFS	40
DIRECTEURS GÉNÉRAUX DE LA CORPORATION ET PRÉSIDENTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	42

TABLE DES MATIÈRES

PRÉHISTOIRE

1950 À 1980



Des véhicules ambulanciers de la police de la Ville de Montréal.



LES POLICIERS AMBULANCIERS

Dans les années 50, le service ambulancier montréalais, alors majoritairement desservi par les entreprises de services funèbres, ne parvient pas à répondre à la demande. Selon la presse écrite de l'époque, des citoyens meurent sur la chaussée lors d'accidents graves, à défaut d'être secourus à temps. Baptisés le « scandale des ambulances », ces événements pousseront les services policiers à réagir. En 1959, quelque 120 policiers sont désignés pour arpenter les rues du centre-ville à bord de 14 familiales Plymouth noires pour remplir leur nouveau mandat. Le service ambulancier de la Police de Montréal est inauguré le 27 août 1959, par le maire Sarto Fournier.

1959



Le terminal des appels d'urgences de la police de la Ville de Montréal.

LES PREMIERS PERMIS D'EXPLOITATION D'AMBULANCE SONT DÉLIVRÉS

Avant 1972, aucune réglementation de services préhospitaliers n'existe. Dans la foulée de la réforme, la Loi sur la santé et les services sociaux a été adoptée en 1971. Le réseau s'organise et sont créés les conseils régionaux de santé et des services sociaux (CRSSS), à qui l'on confie la responsabilité d'analyser les services d'urgence hospitaliers. En 1972, avec la Loi de la protection de la santé publique, l'État intervient pour la première fois en rendant obligatoire l'obtention d'un permis aux entreprises privées pour offrir des services ambulanciers. Elle apporte un premier encadrement aux services préhospitaliers.

1972



L'entreprise «Resuscicar» était parmi les entreprises privées à obtenir un permis de services d'ambulance dans la Ville de Montréal.

UNE PREMIÈRE RÉGLEMENTATION SPÉCIFIQUE AU TRANSPORT AMBULANCIER

La première réglementation spécifique aux transports ambulanciers fixe les conditions minimales pour l'obtention d'un permis de services d'ambulance, les normes minimales des véhicules et des équipements et les compétences requises d'un ambulancier. Elle oblige la production d'une déclaration de transport pour chaque personne transportée.

1973

NUMÉRO 9-1-1 À LAVAL

Les citoyens de Laval sont les premiers au Québec à bénéficier de la mise en œuvre d'un numéro central d'urgence, le 9-1-1, où sont traités tous les appels d'urgence avant d'être redirigés aux intervenants appropriés : pompiers, ambulanciers et policiers.



La centrale d'urgence 9-1-1 de la Ville de Laval en 1984.

1977

« LE TRANSPORT AMBULANCIER EST GRATUIT DANS PLUS DE 75 % DES CAS »

À la suite de la réforme découlant de la Commission Castonguay-Nepveu, la Loi sur l'assurance-maladie de 1970 crée un système de santé public universel. Des frais demeurent cependant pour le transport à l'hôpital en ambulance. Le 1^{er} janvier 1979, la politique du ministère des Affaires sociales vise à « permettre à toute personne de 65 ans et plus d'être transportée gratuitement en ambulance, en cas de besoin, vers un établissement du réseau ». En 1980, le préambule de la Politique du transport des malades au Québec mentionne que « nous pouvons maintenant dire que la présente politique aura l'heureuse conséquence de rendre le transport ambulancier gratuit dans plus de 75 % des cas ». Les frais de transport sont payés par l'établissement, reçus directement par les services ambulanciers par versements de 47 \$ et 1,10 \$ par kilomètre parcouru.

1979

PENDANT
CE TEMPS LÀ

1959

1^{ER} NOVEMBRE

Jacques Plante est le premier gardien de but au hockey sur glace à utiliser un masque lors d'un match des Canadiens de Montréal contre les Rangers de New York.

1974

3 JUIN

René Simard remporte le premier prix au Festival international de Tokyo. C'est Frank Sinatra qui lui remet son trophée.

1978

1^{ER} OCTOBRE

Le salaire minimum est à 3,37 \$ l'heure.

AU DÉBUT

1981 À 1988



*La centrale de coordination
des urgences santé en 1982.*

AU DÉBUT 1981 À 1988

LA TARIFICATION DES SERVICES AMBULANCIERS

Le ministère de la Santé et des Services sociaux mandate la Commission de transport du Québec pour étudier la tarification des services d'ambulance. À ce moment, au Québec il existe 21 entreprises privées mandataires des permis de services d'ambulance. M. Gilles Tremblay publie un premier rapport en 1981, puis un second, Rapport sur la tarification du transport par ambulance, en 1987.

1981

CRÉATION DU PREMIER « CENTRE DE COORDINATION DES URGENCES SANTÉ »

La production de rapports successifs pendant les années jette les bases d'une réforme des services d'urgence médicale plus en profondeur. En 1981, à la suite de la parution du rapport Champoux-Dorval, le gouvernement du Québec confie au Conseil de la santé et des services sociaux de la région Montréal métropolitain (CSSSRMM) l'autorité de trouver des solutions aux problèmes inhérents de développement de services privés, de visites médicales à domicile, et, de manque de coordination des transports ambulanciers. Le 22 décembre 1981, une centrale de coordination et de répartition des cas de problème médical démarre ses activités avec un numéro unique, le 842-4242. C'est le « Centre de coordination des urgences santé », situé au 3725, rue Saint-Denis. Le centre de coordination des urgences santé, une direction du Conseil de la santé et des services sociaux de la région de Montréal métropolitain, définit sa mission en 1984 comme suit : « être un centre de coordination de « réponse » aux situations d'urgence pré-hospitalières, de coordination de l'ensemble de l'activité ambulancière et de concertation des intervenants pour la promotion du bon fonctionnement des services d'urgence et l'application des politiques d'admission dans les centres hospitaliers de courte durée opérant un service d'urgence dans la région 06-A. »



L'écusson et les épaulettes du centre de coordination des urgences santé – « la centrale » — du Conseil de la santé et des services sociaux de la région Montréal métropolitain (CSSSRMM)

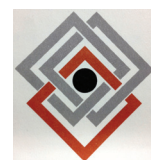


Une étiquette rappelant le numéro de téléphone pour contacter Urgences Santé.



Une conférence de presse chez Urgences Santé en 1982.

1981



Le logo du CSSSRMM

1981

1983



Les membres du RETAQ à l'assemblée en 1988



L'assemblée du RETAQ au Centre Paul-Sauvé le 3 mars 1988. M. Mario Cotton, président du RETAQ

LES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS SE SYNDICALISENT

Un vent de syndicalisme souffle sur ces entreprises privées, alors que les employés forment le bastion du transport ambulancier. Ils créent le Rassemblement des employés techniciens ambulanciers paramédics du Québec (RETAQ), affilié avec la CSN, sous la présidence de M. Mario Cotton. Dès l'année de sa création, le RETAQ transmet des requêtes d'accréditation à 18 entreprises privées. Ainsi, en 1984, le RETAQ commence les négociations des premières conventions collectives.

PENDANT
CE TEMPS LÀ

1980

Le référendum de 1980 au Québec est le premier référendum ouvrant la possibilité à l'État québécois de devenir souverain.

1982

8 MAI

Le pilote automobile Gilles Villeneuve se tue dans un accident lors des essais du Grand Prix de Belgique.

1983

28 AVRIL

Serge Savard devient le nouveau directeur général des Canadiens de Montréal.

1984

FÉVRIER

Gaétan Boucher remporte 3 médailles dont 2 d'or lors des Jeux olympiques de Sarajevo.

COMITÉ MAROIS SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDIQS

M. Pierre Marois, ancien Ministre de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu, préside un comité chargé de résoudre les problèmes des grévistes techniciens ambulanciers paramédics concernant les normes pour les véhicules, les équipements et la formation des techniciens ambulanciers paramédics. Le comité recommande, entre autres, la création des centrales régionales de répartition des appels et une formation de 336 heures. Il amène la création de treize échelons salariaux de 9,25 \$/h à 13,57 \$/h qui positionne les techniciens ambulanciers paramédics dans les différents niveaux des employés du réseau de la santé.



L'équipe médicale pour le Grand prix de Montréal en 1984

1984

M. Brian Taylor à coté d'une ambulance de la compagnie Medic 1 en 1985. On voit le numéro pour la centrale de communication « urgences santé » sur l'ambulance.



Transport ambulancier à Montréal c. 1985



NUMÉRO 9-1-1 À MONTRÉAL

La création du centre d'urgences et de l'indicatif 9-1-1 à Montréal permet de centraliser la réception des appels d'urgence destinés aux services de police, de pompier et d'ambulance.

1985

M. Pierre Rivest et M. Vincent Brouillard au Centre de coordination des urgences santé sur la rue Saint-Denis à Montréal en 1985



RÉFORME DES SERVICES AMBULANCIERS

À la publication en 1987 d'un autre rapport sur les services ambulanciers au Québec, le Rapport SECOR, aussi appelé le Rapport Forget, le gouvernement annonce une réforme des services ambulanciers. Par la suite, la modification de la Loi sur la santé et les services sociaux, déposée en mai, lance la transformation des services de transport ambulancier et visites médicales à domicile en un système « préhospitalier d'urgence ». Urgences-santé ne sera plus sous la direction du conseil régional de santé et des services sociaux, mais une nouvelle corporation.

1988

LA CTSAM EST CRÉÉE

La Coopérative des travailleurs de services ambulanciers de Montréal (CTSAM) voit le jour.

1988

1984

8 MAI

Un caporal des Forces armées canadiennes, Denis Lortie, pénètre dans l'hôtel du Parlement du Québec avec une mitraillette, tue trois personnes et en blesse 13 autres avant de se rendre. Son but, dit-il, était de «détruire le PQ, René Lévesque et le gouvernement».

1986

2 AVRIL

La famille Lavigueur remporte 7 650 267\$ CA à la loterie, le lot le plus important jamais décerné par Loto-Québec. La famille deviendra célèbre notamment pour être passé de la pauvreté à la richesse et pour la poursuite de la fille, Louise Lavigueur, qui n'avait pas participé au tirage.

1988

18 AOÛT

Guy Lafleur annonce son retour au jeu. Il signe un contrat de deux ans avec les Rangers de New York.

LA NAISSANCE

D'URGENCE-SANTÉ

1989

LES RANGS D'URGENCES-SANTÉ SE FORMENT

Le premier président-directeur général, M. Pierre Lamarche, instaure le thème « Une équipe soignante » au cours de sa première rencontre avec le personnel. La Corporation intègre plusieurs catégories de personnel : le personnel administratif, les infirmiers à la prise d'appels, le personnel à la répartition, les gestionnaires, le personnel de soutien, de même que les médecins de Télé-Médecin et les techniciens ambulanciers paramédics de plusieurs compagnies ambulancières privées.

FÉVRIER 1989



Denis Beauséjour et Mike Crowley en arrière d'un véhicule de médecins en 1989

URGENCES-SANTÉ VOIT LE JOUR

La Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal Métropolitain, relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, devient une entité administrative distincte. Déjà, l'autorité publique organise la réception et la répartition des appels et partiellement l'exécution des travaux de transport ambulancier. L'organisme à but non lucratif est formé pour veiller directement aux services préhospitaliers pour la région de Montréal et Laval.

MARS 1989

PREMIER CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 5 avril 1989, un décret gouvernemental crée officiellement le premier conseil d'administration d'Urgences-santé
Membres du premier conseil d'administration :

- Michel Hamelin, président de la Communauté urbaine de Montréal (CUM), représentant la CUM.
- André Gervais, conseiller municipal, représentant la Ville de Laval.
- Léo Hudon, président du Forum des citoyens âgés de Montréal, représentant les usagers.
- Jean Leblanc, directeur général de l'Hôpital St-Luc, représentant les directeurs généraux des centres hospitaliers.
- Dr Richard Forgues, Salle d'urgence Hôpital Fleury, représentant les coordonnateurs des salles d'urgence.
- Dr Mathias Kalina, médecin coordonnateur, représentant les médecins de la Corporation d'urgences-santé.
- Serge Gagnon, directeur général CTSAM, représentant les propriétaires.
- Mario Cotton, représentant les techniciens ambulanciers paramédics
- Diane Inkell, représentant les infirmières.
- Marie-Claude Chartier, représentante des employés œuvrant à Urgences-santé.



En 1989, Marie-Claude Chartier est nommée représentante des employés œuvrant à Urgences-santé du premier conseil d'administration. En 2014, elle est toujours à l'emploi d'Urgences-santé.



La firme Cabana Séguin Design Inc a été choisie pour concevoir la première image de marque de la Corporation. La signature, qui comprend une croix blanche symbolisant la santé, est adoptée par le conseil d'administration en juillet.

AVRIL 1989

URGENCES-SANTÉ FONCTIONNE DE FAÇON AUTONOME

À 00 h 01, tous les articles de la Loi sur la santé et les services sociaux entrent en vigueur. Le développement progressif de la Corporation d'urgences-santé depuis l'introduction de la loi en mai dernier est complet.

17 JUILLET 1989



POUR AFFICHAGE

À tous les employé(e)s d'Urgences-santé

À l'occasion des événements tragiques survenus à l'École polytechnique de Montréal, nous sommes en mesure de constater l'importance, la qualité et la compétence de l'action de chacun des intervenants, directs ou indirects, d'Urgences-santé.

La présence sur les lieux de techniciens ambulanciers, de médecins, de coordonnateurs, mais également la collaboration logistique des soins infirmiers, de la répartition, de l'interétablissement, des autres équipes assurant la disponibilité sur la route, et de tous les autres, employé(e)s de bureau et cadres, sollicités par cet événement ont apporté aux victimes et à leurs familles, aux autres intervenants d'urgence et, finalement, à la population en général un remarquable et réconfortant soutien.

La Corporation d'urgences-santé est fière du travail de toutes et tous ses employé(e)s et les encourage à continuer d'offrir des services tellement essentiels et tellement importants.

Pierre Lamarche
Pierre Lamarche
Président et directeur général
PL/da

TRAGÉDIE DE POLYTECHNIQUE

Le 6 décembre 1989, un homme ouvre le feu et tue 14 femmes à l'École Polytechnique en plus de faire 14 blessés. Les techniciens ambulanciers paramédics de la toute nouvelle Corporation d'urgences-santé sont envoyés sur les lieux, seulement quelques mois après sa création.

DÉCEMBRE 1989

PENDANT
CE TEMPS LÀ

1989

15 MAI

Première du film Jésus de Montréal. Réalisé par Denys Arcand, il met en vedette Lothaire Bluteau, Catherine Wilkening, Rémy Girard et Robert Lepage. Il obtiendra le Prix du Jury au Festival de Cannes le 23 mai.

1989

17 JUILLET

La Cour supérieure interdit à Chantal Daigle de se faire avorter. Celle-ci, qui refuse de porter l'enfant de son ex-ami Jean-Guy Tremblay, emmène sa cause en Cour d'appel.



LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE PREND FORME

À ses débuts en 1989 en tant que fournisseur de services, on confie aussi à Urgences-santé le rôle et la responsabilité de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services préhospitaliers d'urgence à Montréal et à Laval. Au cours des 25 années qui suivent, Urgences-santé ne cesse d'évoluer en termes de profils de compétence et de nouveaux soins. La Loi sur les services préhospitaliers d'urgence de 2002 suit les recommandations du rapport Dicaire rendu public en 2000, en prévoyant différents niveaux de service dans ce qui est désigné comme « la chaîne d'intervention préhospitalière ».

Les techniciens ambulanciers paramédics d'Urgences-santé, dont Charles-Alexandre Campbell à droite, enseignent un cours de RCR au public en 1998.



Les techniciens ambulanciers paramédics d'Urgences-santé et les premiers répondants du Service d'incendie de la Ville de Montréal déplacent un patient en 2012.

L'assurance qualité, les révisions et les suivis de certaines interventions cliniques sont une responsabilité d'Urgences-santé. Patrice Ruest, réviseur à l'assurance qualité en 2010



En 2006, Urgences-santé signe une entente visant un plan de déploiement des premiers répondants à Montréal avec le Service d'incendie de la Ville de Montréal et le ministère de la Santé et des Services sociaux. L'entente prévoit que le service d'incendie peut se joindre à d'autres services indépendants pour agir comme premier répondant à l'occasion d'urgences médicales sur tout le territoire de Montréal.

À l'époque, le public est autorisé à utiliser des défibrillateurs cardiaques externes automatisés. Dès 2012, les policiers de Laval disposent de défibrillateurs cardiaques externes automatisés dans leurs voitures de patrouille. La même année, Urgences-santé, le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Fondation des maladies du cœur de Québec entreprennent des séances de formation à la RCR d'une durée de 30 minutes qui sont proposées à la population sous le thème « Héros en trente ».

FIL DU TEMPS

1990 À 1992

LA FORMATION DES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS

1970	15 HEURES
1975	120 HEURES
1976	150 HEURES
1985	336 HEURES
1988	825 HEURES
AUJOURD'HUI	2 745 HEURES

LA FORMATION EN SOINS PRIMAIRES

Dans les années 1970, le transport ambulancier est exclusivement pris en charge par des entreprises privées qui, pour la plupart, œuvrent également dans les services funèbres. À cette époque, une simple formation d'une quinzaine d'heures avec Ambulance Saint-Jean suffit pour agir à titre de technicien ambulancier. Dès 1975, certains collèges offrent des cours de « préposé d'ambulance » de 120 heures. En 1976, une réglementation instaure une formation obligatoire de 150 heures pour le « préposé » et de 40 heures pour le conducteur d'ambulance.

Le Rapport Marois de 1985 jette les premières bases de la professionnalisation, en insistant sur la nécessité d'offrir une formation plus poussée et obligatoire de 336 heures. Par la suite, en 1988, la Loi sur la santé et les services sociaux exige que la formation des techniciens passe à 825 heures. C'est le début d'une nouvelle ère.

En 1993, la formation a vu l'implantation de l'attestation d'études collégiales en techniques ambulancières au Collège Ahuntsic et au Cégep de Sainte-Foy, puis, en 2006, la création du diplôme d'études collégiales en soins préhospitaliers d'urgence. Aujourd'hui, un finissant de la formation de technicien ambulancier paramédic compte quelque 2745 heures.

FIL DU TEMPS 1990 À 1992

UNE FORMATION DE 336 HEURES POUR LES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS

Pour combler une pénurie de ressources humaines constatée dans la grande région métropolitaine, la Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal Métropolitain offre une formation de 336 heures pour obtenir de nouveaux techniciens et techniciennes de services ambulanciers.



Les services d'urgences en oeuvre à Laval en 1990.
Au centre, M. Pierre Legault d'Urgences-santé.

1990

L'ÉQUIPEMENT DE LA CTSAM EST INTÉGRÉ À URGENCES-SANTÉ

La Corporation fait l'acquisition de la flotte de véhicules et intègre le personnel d'entretien mécanique de la Coopérative des travailleurs des services ambulanciers du Montréal métropolitain (CTSAM), suite à une proposition en vertu de la Loi sur la faillite.

1991



Madame Nicole Lacelle en 1991, vérifiant un défibrillateur d'Urgences-santé. À cette époque, ils sont utilisés par des médecins.

LES RAPPORTS DE COSTER ET CHAQUE MINUTE COMPTE

À la suite des événements de la Polytechnique, une réforme de la mission et des opérations d'Urgences-santé est déclenchée. Pendant que le Dr Pierre Fréchette définit les éléments fondamentaux d'une réforme globale des services préhospitaliers au Québec du rapport Chaque Minute Compte, un autre rapport sur les services ambulanciers, le Rapport De Coster, sort.

1991

L'INSTAURATION DU « RIP »

Le Rapport d'intervention préhospitalier est un document médico-légal. Ajouté au dossier médical du patient, ce rapport donne un portrait clinique des signes et symptômes retrouvés au premier contact avec le patient. Ainsi, le rapport décrit les interventions et les traitements effectués. En 1991, le rapport standardisé est obligatoire pour toutes les interventions des techniciens ambulanciers paramédics.

À compter de novembre 1991, les techniciens ambulanciers paramédics d'Urgences-santé remplissent ce Rapport d'intervention préhospitalier (RIP) pour chaque intervention.

1991

PENDANT CE TEMPS LÀ

1990

11 JUILLET

Les Mohawks bloquent toujours le chemin d'Oka. Le raid effectué par la SQ pour les en déloger est un échec complet. Le caporal Marcel Lemay est tué pendant l'affrontement. Les Mohawks de Kahnawake bloquent le pont Mercier pour appuyer les revendications des Warriors de Kanesatake.

1991

1^{ER} JANVIER

Entrée en vigueur de la TPS et de la TVQ.

1991

25 MAI

Mario Lemieux et les Penguins de Pittsburgh remportent la Coupe Stanley pour la première fois de leur histoire.

1991

14 JUIN

Le Bloc québécois devient officiellement un parti politique.



Après le déménagement en 1991 du centre administratif au 3232 rue Bélanger, le Centre de coordination des appels est resté sur la rue Saint-Denis jusqu'à l'ajout d'un 5^e étage à la bâtisse en 1994.

LE DÉMÉNAGEMENT DU CENTRE ADMINISTRATIF AU 3232 RUE BÉLANGER

Les activités administratives d'Urgences-santé déménagent du 5810, rue Sherbrooke au centre administratif, un bâtiment de quatre étages situé au 3232, rue Bélanger, à Montréal.

1991

LA CRÉATION D'INFO-SANTÉ

Dès sa création, le grand public utilise le Centre de coordination santé comme une porte d'entrée dans les services de santé. Afin de libérer les lignes téléphoniques du 911 pour les appels urgents, un nouveau service de conseils infirmiers est mis en place par Urgences-santé pour les appels non urgents. Il s'appelle Info-santé. Situé au 75, Port-Royal Est, Info-santé utilise le numéro de téléphone 275-7575. Au début, il répond à environ 1 000 appels par jour non urgents de Montréal et Laval. Après une première année sous la responsabilité d'Urgences-santé, Info-santé est transféré au réseau des Centres locaux de services communautaires (CLSC).



Des infirmières conseillent les appelants d'Info-santé en 1992.

1992

LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME STANDARDISÉ DE TRIAGE DES APPELS

Urgences-santé met en place un système international de priorisation des appels urgents du 9-1-1 (Medical Priority Dispatch System^{MD} : le Système médicalisé de priorisation des appels urgents) au Centre de coordination. Le système utilise un kardex pour aider au triage des appels par priorité, afin d'éliminer les décisions arbitraires et de traiter chaque appel uniformément. Ainsi, ce système assure un contrôle constant de la qualité par un programme intégré qui permet de vérifier la conformité des protocoles. Il veille au traitement d'un appel en moins d'une minute.

1992

1991

8 SEPTEMBRE

La venue du joueur de hockey Eric Lindros chez les Nordiques de Québec crée un tollé. Originaire de l'Ontario et unilingue anglais, il refuse en effet de jouer à Québec même si Marcel Aubut lui offrait un pont d'or. Agacés, les partisans de l'équipe commencent à le surnommer bébé Lindros.

1992

8 AOÛT

Émeute de 55 000 personnes au Stade olympique à la suite du spectacle plus que bref du groupe rock Guns N' Roses.

1992

24 AOÛT

Un chargé de cours en génie mécanique, Valery Fabrikant, tue trois personnes et en blesse deux autres lors d'une fusillade à l'université Concordia. Il accusait certains collègues de fraude académique.

1992

4 NOVEMBRE

La joueuse de hockey Manon Rhéaume signe un contrat avec le Lightning de Tampa Bay.

UN MOMENT CHARNIÈRE : LA TRAGÉDIE DE POLYTECHNIQUE ET LE RAPPORT DE COSTER

À peine neuf mois après sa création, Urgences-santé fait face à la tragédie de la Polytechnique. Quatorze femmes perdent la vie et quatorze personnes sont blessées. Véritable drame humain, cet événement marque le Québec en entier. Il met en lumière les lacunes au sein de l'organisation, notamment quant à la coordination des intervenants d'urgence et les méthodes de travail sur les lieux, comme le triage des victimes, l'organisation et l'affectation des ressources. Tous les intervenants, policiers, techniciens ambulanciers paramédics et pompiers, tirent alors d'importantes leçons de cet événement grâce au Rapport De Coster, piloté par M. Robert De Coster, Dr Pierre Lapointe et M. Serge Cossette.



Depuis la tragédie de la Polytechnique, les intervenants d'urgence sont maintenant véritablement mieux coordonnés. Des postes de commandement sont érigés lorsque la situation le requiert, où les équipes travaillent en complémentarité. En outre, policiers, techniciens ambulanciers paramédics et pompiers font plusieurs exercices ensemble qui visent à aiguiser leurs réflexes.

Les recommandations du Rapport De Coster constituent un tournant marquant dans les opérations des équipes d'urgence. Les changements effectués de même que les efforts déployés ont porté leurs fruits, comme en témoigne l'exécution des membres du Groupe d'intervention médicale tactique pendant la fusillade de Dawson, où la qualité de leur travail a été maintes fois soulignée.



Des simulations comme «Code orange» donne la possibilité de pratiquer les réponses coordonnées



M. Phillippe Desrosiers, un technicien-ambulancier du Groupe d'intervention médicale tactique, en 2006, lors de la fusillade de Collège Dawson

Leurs recommandations ouvrent la voie à des changements majeurs au sein d'Urgences-santé, tant sur le plan des opérations que des technologies. D'ailleurs, la direction d'Urgences-santé entreprend des actions avant même le dépôt du rapport.

L'utilisation du « Medical Priority Dispatch System », une méthode mondialement reconnue pour trier les appels médicaux au 911, et la mise en place d'Info-santé sont deux mesures entreprises en 1992, pour séparer les cas urgents des cas non urgents. En 1994, le système de traitement des appels et de répartition, le système STAR, permet une meilleure efficacité par l'informatisation de la prise d'appels. Sur le terrain, les radios portatives sont distribuées aux techniciens ambulanciers paramédics en 1993 et 1994.

▶▶▶▶ DÉSORMAIS...

 **URGENCES
AMBULANCE
POMPIERS
POLICE
9-1-1**

 **INFO-
SANTÉ**
CONSEILS
DE SANTÉ
QUOI FAIRE?
OÙ ALLER?
275-7575

24h sur 24!

FIL DU TEMPS

1993 À 1999

L'AEC

L'attestation d'études collégiales en techniques ambulancières, un cours de 825 heures, est implantée au Collège Ahuntsic et au Cégep de Sainte-Foy. Cette amélioration de la formation représente une nouvelle étape vers la professionnalisation des techniciens ambulanciers paramédics.



La deuxième cohorte d'AEC au Collège Ahuntsic en 1994.

1993

LES PROTOCOLES CLINIQUES

Les premiers protocoles d'intervention clinique pour les techniciens ambulanciers paramédics sont créés en 1994. Des protocoles précis, notamment en trauma, pédiatrie, psychiatrie, obstétrique et autres composent les premiers « PICTA » qui ont été bonifiés au fil des ans.



Les protocoles d'intervention clinique des techniciens ambulanciers paramédics encadrent les soins préhospitaliers de M. Raymond Talbot, M. Jacques Harrison et M. Michel Léveillé.

1994

LES PREMIERS PAS VERS L'INFORMATISATION

Parallèlement à la construction d'un cinquième étage au 3232, rue Bélanger pour accueillir un nouveau centre de communication santé au centre administratif d'Urgences-santé, une modernisation technologique est effectuée. La première génération du système informatisé fait son entrée grâce au Système de traitement des appels et répartition (STAR). Une base de données est aussi créée à partir des fiches d'appels.



Un MDSA de marque Marquette utilisé à Urgences-santé jusqu'à 2003.

LE DÉBUT DU PROGRAMME DE DÉFIBRILLATION ET LE COMBITUBE

Dans le cadre d'un projet pilote déployé à l'échelle québécoise, les techniciens ambulanciers paramédics sont autorisés à utiliser le moniteur-défibrillateur semi-automatique (MDSA) pour les patients en arrêt cardiorespiratoire. Dès son implantation en juin, le Combitube permet l'intubation par les techniciens ambulanciers paramédics de soins primaires. Auparavant, c'était un acte réservé aux médecins au Québec.

1994

1994

UNE BASE DE DONNÉES CLINIQUES

Urgences-santé commence la saisie informatique, à l'aide d'un lecteur optique, de données des rapports d'intervention préhospitaliers en papier, qui sont encore en usage aujourd'hui. Une base de données informatisée est lancée. Certaines données dénominalisées sont encore utilisées pour l'amélioration de la qualité et la recherche préhospitalière.

1995

PENDANT CE TEMPS LÀ

1993

8 SEPTEMBRE

Les Canadiens de Montréal remportent la Coupe Stanley face aux Kings de Los Angeles. Comme en 1986, une émeute se produit dans le centre-ville de Montréal et une partie de la rue Sainte-Catherine est livrée au pillage. Les dégâts sont évalués à 10 millions\$.

1994

18 JANVIER

L'Action démocratique du Québec devient officiellement un parti politique.

1994

17 DÉCEMBRE

Mariage médiatisé de Céline Dion et de René Angélil.

FIL DU TEMPS 1993 À 1999

LE CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ DEVIENT UN CENTRE D'EXCELLENCE

En juin, le Centre de communication santé – auparavant appelé le Centre de coordination des urgences santé – reçoit pour la première fois la désignation de « Centre d'excellence », à la suite de l'implantation du Système médicalisé de priorisation des appels urgents (SMPAU). La Corporation est le 6^e organisme à recevoir cet honneur en Amérique du Nord. Urgences-santé recevra cette mention à trois autres reprises.

1995



Équipe d'Urgences-santé qui s'est rendue à Atlanta en 1996 à vélo, pour commémorer les 20 ans des Jeux olympiques de Montréal.

LE CENTRE DE FORMATION CONTINUE

Urgences-santé se dote d'un Centre de formation clinique. D'abord mis sur pied pour être le maître d'œuvre de la formation diffusé aux employés cliniques, le centre devient rapidement un carrefour de développement des compétences, autant pour les employés de la Corporation que pour les partenaires.

1996

1996

11 MARS

Les Canadiens de Montréal jouent leur dernier match au Forum.

LA DERNIÈRE MODIFICATION DU TARIF D'UN TRANSPORT

C'est en 1997 que le gouvernement fixe la dernière tarification d'un transport : 125 \$ par transport, auquel s'ajoute une somme de 1,75 \$ du kilomètre parcouru. Les programmes de gratuité pour les bénéficiaires sont maintenus. Ceux-ci comprennent les victimes d'un accident de la route, les victimes d'un accident de travail, les bénéficiaires de l'aide sociale, les prisonniers, les Indiens et Inuits inscrits sur une réserve, les membres des forces canadiennes, les bénéficiaires d'une pension d'invalidité aux anciens combattants, les membres de la Gendarmerie Royale du Canada, les détenus dans un poste de police et les personnes de 65 ans et plus.

1997

LA NORME BNQ POUR LES NOUVEAUX VÉHICULES

Une nouvelle norme est définie par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) pour les équipements et les caractéristiques requises dans la conception et construction des véhicules ambulanciers au Québec.

1997

1997

30 JANVIER

Lise Thibault est assermentée comme lieutenant-gouverneur du Québec.

1997

30 AVRIL

Mario Tremblay démissionne de son poste d'entraîneur des Canadiens de Montréal.

Antoine Brousseau, technicien ambulancier paramédic, soignant un patient à l'aide d'un matelas immobilisateur, en 2005.

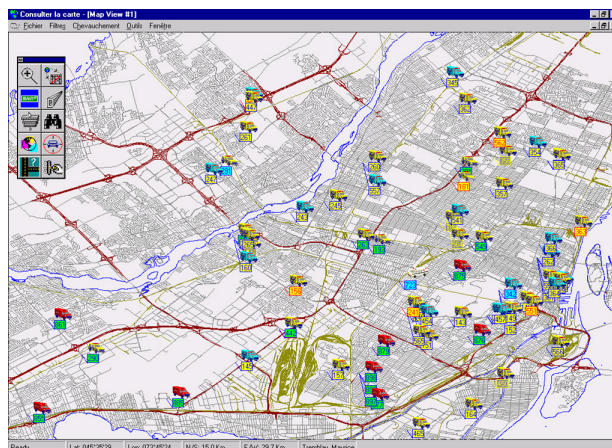


LES DÉBUTS DU MATELAS IMMOBILISATEUR

Le matelas immobilisateur est en essai. L'année suivante il sera intégré aux équipements des techniciens ambulanciers paramédics.

1997

PENDANT
CE TEMPS LÀ



La répartition assistée par ordinateur (RAO) dresse le portrait des ressources ambulancières, à Montréal et à Laval.



Le premier ordinateur dans les ambulances d'Urgences-santé en 1998

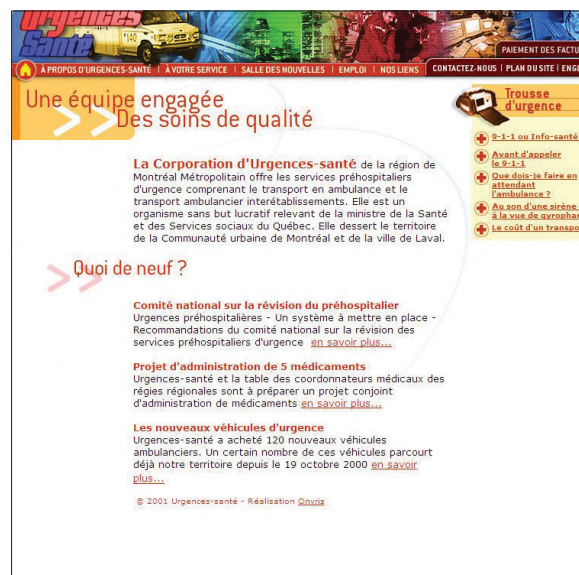
LA « RAO »

La répartition assistée par ordinateur est instaurée au Centre de communications santé. Dans les ambulances d'Urgences-santé, un ordinateur transmet les informations des appels, qui étaient autrefois transmises par radio.

1998

LE LANCEMENT DU SITE WEB WWW.URGENCES-SANTE.QC.CA

Le site web d'Urgences-santé en avril 2001



1998



Les techniciens ambulanciers paramédics d'Urgences-santé au Défilé du père Noël, avec un enfant en 2012.

LE DÉFILÉ DU PÈRE NOËL

Pour une première fois, Urgences-santé emmène des enfants provenant des centres hospitaliers pour enfants au défilé. Ceci est maintenant une tradition.

1998



L'ECG de 12 dérivés dans un projet de recherche à Urgences-santé en 2003

1999

LE NOUVEAU MONITEUR DÉFIBRILLATEUR SEMI-AUTOMATIQUE

En remplacement du MDSA Marquette de 35 livres, Urgences-santé choisit le moniteur défibrillateur Zoll de 18 livres (Série M) avec saturométrie intégrée. L'année suivante, on procède à l'achat de 145 nouveaux MDSA au coût de 11 000 \$ chacun.

1998

27 MAI

Julie Payette a pris part à la mission à bord de la navette spatiale Discovery.

1998

30 AVRIL

Jean Charest devient le nouveau chef du Parti libéral du Québec.

1998

6 JANVIER

Tempête de verglas dans le sud-ouest du Québec. Les dégâts sont tellement importants qu'elle laissera près de 1 340 000 abonnés privés d'électricité. Cela prendra près de 3 semaines avant que tous ces gens ne soient rebranchés.

La formation continue
en soins avancés avec
M. Claude Lamarche
et M. Charles-Alexandre Campbell

LA QUALITÉ CLINIQUE : DU SECOURISME AUX SOINS AVANCÉS

Au Centre de communication santé des années 1980, le personnel du Service infirmier prend et trie les appels selon son jugement professionnel, sans bénéficier des protocoles de triage. Le Service de répartition affecte les ambulances sans l'aide d'un ordinateur. La gestion des appels urgents 911 par le Centre de communication santé devient plus technique et systématique avec la mise en œuvre, en 1992, d'un système de protocoles pour la prise d'appel selon les priorités médicales. Pour mettre en place cette amélioration, Urgences-santé embauche et forme de nouveaux préposés au triage des appels urgents. Les ordinateurs viennent à la rescousse de la prise d'appels et de la répartition en 1994. La qualité de la prise d'appels et de la répartition est reconnue en 1995 lorsque le Centre de communication santé est désigné pour la première fois comme un centre d'excellence.

À mesure que le service dépasse le simple transport pour s'élargir aux soins accordés au patient, les connaissances et les aptitudes exigées des intervenants deviennent plus complexes. Dans les années 1990, Urgences-santé confie aux techniciens ambulanciers paramédics l'utilisation du Combitube, du défibrillateur et d'autres outils de traitement. En 1995, Urgences-santé instaure le premier ensemble complet de protocoles cliniques pour les techniciens ambulanciers paramédics. La même année, après que l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal et l'Hôpital général de Montréal aient été désignés centres tertiaires de traumatologie, Urgences-santé commence à utiliser l'Indice préhospitalier de traumatisme (ou échelle IPT) pour évaluer les patients présentant un traumatisme grave et les transporter vers l'hôpital qui convient le mieux.



M. Dominic Lafleur prépare un médicament à l'intérieur d'une ambulance.

À la suite d'une entente de financement conclue avec le ministère de la Santé et des Services sociaux au printemps de 2001, Urgences-santé forme 18 techniciens ambulanciers paramédics en soins préhospitaliers avancés. Le champ de pratique des techniciens ambulanciers paramédics est réglementé pour la première fois en 2003 avec l'entrée en vigueur du *Règlement sur les activités professionnelles pouvant être exercées dans le cadre des services et soins préhospitaliers*. Lorsque les techniciens ambulanciers paramédics nouvellement formés en soins avancés entrent en fonction en 2004, Urgences-santé entreprend un programme limité de soins avancés dans le cadre d'un projet de recherche.

Les changements législatifs apportés en 2003 exigent aussi la tenue d'un registre provincial des techniciens ambulanciers paramédics autorisés. Le printemps de la même année, la nouvelle Association Professionnelle des techniciens ambulanciers paramédics du Québec, ayant pour présidente Mme Diane Verreault, tient sa première assemblée annuelle.

En 2003, Urgences-santé entreprend une recherche portant sur 200 techniciens ambulanciers paramédics et les forme à l'utilisation de l'électrocardiogramme à 12 dérivations. De nouveaux changements réglementaires élargissent le champ de pratique des techniciens ambulanciers paramédics, leur permettant d'administrer des médicaments aux patients avant leur hospitalisation.

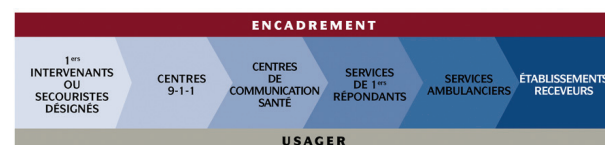
En 2006, lorsque Urgences-santé signe un accord tripartite avec le Service de sécurité incendie de Montréal et le Ministère de la Santé et des Services sociaux, la capacité interne de formation de la Corporation est telle que des formateurs du Centre de formation peuvent offrir une formation de 60 heures aux pompiers afin qu'ils deviennent des premiers répondants médicaux. Aujourd'hui, le Service de l'enseignement et du développement des compétences offre une formation continue aux premiers répondants de Côte-St-Luc, de l'Aéroport de Montréal et du Service incendie de la Ville de Montréal, ainsi qu'aux 935 techniciens ambulanciers paramédics d'Urgences-santé.



Des techniciens ambulanciers paramédics en soins avancés prenant charge d'un patient.

FIL DU TEMPS

2000 À 2009



La Chaîne d'intervention préhospitalière, selon sa définition dans le rapport Dicaire en 2000.

¹ Rapport Dicaire (2000)

LE RAPPORT DICAIRE

Le Rapport d'André Dicaire propose la mise en place d'un système intégré de services qui prend ses assises dans une chaîne d'intervention préhospitalière dont les maillons sont arrimés entre eux et avec le réseau de la santé. Puisque Urgences-santé a le mandat d'une agence, c'est à la Corporation que revient la responsabilité d'assurer la gestion de l'ensemble de la chaîne.

2000

Arrière : Todd Sorel, Charles-Alexandre Campbell, Gary McHugh, Yvon Bonesso, Nathalie Robin, Martine Cyr, Jeffrey Brown, Francis Polan, Terrance Killoran, André Paul-Hus, René Amyot
Avant : François Vincent, Richard Daly, France Soulières, Claude Lamarche, Marie Pagé (chef aux opérations responsable du projet), Benoit Touchette, Pascale Caquez, Jean-François Viau



La première cohorte de 18 techniciens ambulanciers paramédics en soins avancés et le chargé de projet, en 2002

LES SOINS AVANCÉS

Pour donner suite à la recommandation du Rapport Dicaire, dont l'instauration des soins avancés, Urgences-santé forme dix-huit techniciens ambulanciers paramédics en soins avancés. Ils commenceront à agir sur le terrain à Montréal et à Laval en 2004, mais le plein déploiement des protocoles convenus avec le Collège des médecins se fera en 2014.

2001

ÉQUIPE VÉLO

Afin de diminuer le temps de réponse en regard des urgences médicales se produisant dans certains endroits difficiles d'accès, Urgences-santé met en place un projet de patrouilles à vélo inauguré le 29 juin.



2001

LA LOI SUR LES SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Cette réorganisation législative majeure du système de soins préhospitaliers au Québec encadre la chaîne d'intervention préhospitalière. La Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal Métropolitain est rebaptisée Corporation d'urgences-santé. Le docteur Marcel Boucher devient le premier directeur médical régional d'Urgences-santé et des changements sont apportés au conseil d'administration et à la structure organisationnelle. La loi réaffirme la responsabilité d'Urgences-santé en matière de planification, d'organisation et de coordination des soins préhospitaliers, en matière de fourniture de services ambulanciers et en matière de planification et d'évaluation de la chaîne d'intervention préhospitalière.

2002

L'ÉLARGISSEMENT DES ACTIVITÉS MÉDICALES AUTORISÉES AUX TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS

Dans la foulée des modifications au Code des professions qui visent à favoriser une meilleure interdisciplinarité, plusieurs lois professionnelles sont mises à jour et élargissent les activités réservées et autorisées. Les techniciens ambulanciers paramédics voient alors leur champ d'exercice élargi avec la nouvelle réglementation. En plus de l'épinéphrine, permise depuis 2001, ils peuvent dorénavant administrer le Salbutamol, l'aspirine, la nitroglycérine et le glucagon à compter de 2003.

2003

PENDANT CE TEMPS LÀ

2000

8 MAI

Suicide d'André «Dédé» Fortin, chanteur-compositeur des «colocs».

2001

11 JANVIER

L'homme d'affaires américain George Gillett achète les Canadiens de Montréal au coût de 275 millions de dollars.

2001

28 MARS

La plus grosse rafle de l'histoire policière du Québec donne 150 arrestations, la plupart des Hells Angels.

2001

11 SEPTEMBRE

Attentats-suicides du World Trade Center et du Pentagone perpétrés avec des avions détournés par des membres d'Al-Qaïda. Les deux tours jumelles du World Trade Center s'effondrent, faisant près de 3 000 morts de 80 nationalités. C'est le plus lourd attentat jamais perpétré sur le sol américain.

FIL DU TEMPS 2000 À 2009



Le GIMT en 2005 lors des manifestations à Montréal

LE GROUPE D'INTERVENTION MÉDICALE TACTIQUE

Une escouade spécialisée en interventions à haut risque est créée – le GIMT. Ses objectifs sont d'offrir les soins nécessaires en cas d'actes terroristes ou lors d'opérations spécialisées. Ainsi, elle permet des interventions dans des endroits difficiles d'accès. Elle intervient dans les cas de prises d'otages, d'usagers armés et dangereux, de sauvetage en hauteur, de manifestations et autres.

2004

LA DÉFIBRILLATION ACCESSIBLE À TOUS

En 2006, la Règlement sur les activités professionnelles pouvant être exercées dans le cadre des services et soins préhospitaliers autorise toute personne ayant suivi une formation en réanimation cardiorespiratoire à utiliser les défibrillateurs externes automatisés (DEA) en l'absence d'un premier répondant ou d'un technicien ambulancier paramédic.



Accès pour tous aux DEA

2006

Urgences-santé et le Service d'incendie de la Ville de Montréal : maillons dans la chaîne d'intervention



LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE : LES PREMIERS RÉPONDANTS DE MONTRÉAL

Les pompiers du Service d'incendie de Montréal deviennent premiers répondants. Entre 2006 et 2009, les pompiers premiers répondants sont formés par les instructeurs du Centre de formation d'Urgences-santé. Les résultats sont probants : le temps d'intervention systémique s'améliore de 30 %.

2006

LA FUSILLADE À DAWSON

L'action concertée de tous les intervenants en services d'urgence permet une intervention efficace sur les lieux de la fusillade le 13 septembre.

Les véhicules d'Urgences-santé et autres services d'urgence pendant l'intervention.



2006

LE BON PATIENT À LA BONNE PLACE

Avec ce projet, les patients sont dorénavant transportés au centre hospitalier le plus adapté à leur condition. Le système de répartition des patients mis en place favorise la continuité des soins en respectant l'appartenance territoriale et clinique. Ainsi, il dirige les patients aux centres hospitaliers désignés (grands brûlés, neurologie tertiaire, cardiologie tertiaire, traumatologie majeure, psychiatrie, obstétrique, pédiatrique).



Les stagiaires en soins préhospitaliers sont accueillis à Urgences-santé dans le cadre de leur formation collégiale.

DE L'AEC AU DEC

La première cohorte amorce le diplôme d'études collégiales pour les techniciens ambulanciers paramédics en soins primaires, une formation de 2 745 heures.

2006



La retraite des techniciens ambulanciers paramédics a commencé à prendre de la vitesse à la fin des années 2000. Néry Robichaud a pris sa retraite en 2010. Il accepte une pièce commémorative pour ses 40 années de service dans cette photo de 2006, entre Mme Chantal Massé, chef de division, et M. André Gougeon, directeur des services préhospitaliers.

PENDANT
CE TEMPS LÀ

2006

19 JANVIER

19 janvier : radiée à vie de l'Association cycliste américaine pour avoir été testée positive lors d'un test de dopage, Geneviève Jeanson abandonne la compétition sportive.

2006

23 JANVIER

Le Parti conservateur de Stephen Harper remporte les élections générales et formera un gouvernement minoritaire.

2006

19 MAI

L'affaire Norbourg fait les manchettes, la Cour supérieure force Vincent Lacroix, président, à déclarer faillite.



Richard Leblanc, superviseur, avec un véhicule de supervision en 2008.

LES AGENTS LIAISONS

Pour améliorer l'organisation du travail opérationnel, Urgences-santé entreprend d'instaurer des « agents liaisons » dans les centres opérationnels. Les agents liaisons font le lien entre la Corporation et les techniciens ambulanciers paramédics sur la route au début et à la fin de leurs quarts de travail. Ils sont présents dans les centres opérationnels 24 heures par jour, sept jours par semaine.

2008

L'EXPERTISE SOLLICITÉE

Qualifiée de pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé en juin 2009, le Ministère de la Santé et des Services sociaux demande le soutien d'Urgences-santé dans les préparatifs pour la grippe A (H1N1).

Je me protège contre la grippe A (H1N1)

Vous pouvez faire la différence!
Votre collaboration est importante dès maintenant pour éviter la transmission du virus de la grippe A (H1N1).

Pour votre santé et sécurité et celles des autres, suivez les conseils suivants :

Respectez l'éthique respiratoire

1. Couvrez votre bouche et votre nez avec un mouchoir de papier lorsque vous tousssez ou éternuez.
2. Jetez le mouchoir de papier à la poubelle.
3. Si vous n'avez pas de mouchoir de papier, tousssez ou éternuez dans le pli de votre coude ou le haut de votre bras.

Lavez-vous les mains

Lavez-vous les mains souvent. Si vous n'avez pas accès à de l'eau et du savon, utilisez un produit antiseptique.

Nettoyez fréquemment votre environnement

En général, le virus de la grippe peut vivre jusqu'à 5 minutes sur les mains, de 8 à 12 heures sur du tissu, du papier ou des mouchoirs de papier, et de 24 à 48 heures sur les surfaces dures comme un téléphone, une poignée de porte, de la vaisselle ou une rampe d'escalier. Il est donc important de bien nettoyer toutes les surfaces fréquemment touchées.

Évitez les contacts avec les personnes malades

1. Tenez-vous à une distance de deux mètres des personnes malades.
2. Ne touchez pas les objets personnels des personnes malades.

Faites-vous vacciner!

La vaccination est le meilleur moyen de protection contre la grippe A (H1N1) et ses complications.



Urgences-santé Québec

Affiche visant les employés d'Urgences-santé

2009

LES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS UTILISENT LES ÉLECTROCARDIOGRAMMES DE 12 DÉRIVATIONS

C'est depuis 2009 que les techniciens ambulanciers paramédics peuvent utiliser l'électrocardiogramme en 12 dérivation. Ces données permettent de détecter avec plus de précision un infarctus du myocarde.



MDSA Zoll Série E (modèle de soins avancés).



Des techniciens ambulanciers paramédics du GIMT lors d'un exercice en 2009

2009

Centre opérationnel ouest



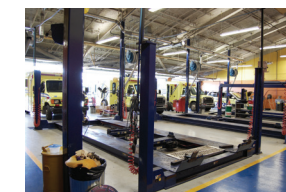
À Laval, le Centre opérationnel Nord est situé au 2559, rue Chomeday.



LE CENTRE OPÉRATIONNEL OUEST BASÉ A LASALLE

Le centre opérationnel Ouest de la rue Griffith est relocalisé dans ses nouveaux locaux de la rue Saint-Patrick. Le Centre de formation est aussi déménagé.

2009



La garage au Centre opérationnel Est situé au 6660, rue Jarry à Montréal



M. Louis Trahan et M. Ronald Thomas discutant des secteurs en 2009.



Le Centre de formation lors d'un colloque sur la recherche préhospitalière en 2012

2009

2008

3 JUILLET

400^e anniversaire de Québec.

2009

24 JANVIER

Lock-out des 253 employés fut décrété par le propriétaire du journal Quebecor Média.

2009

24 FÉVRIER

Guy Turcotte, un médecin de Saint-Jérôme est accusé et arrêté pour le meurtre prémédité de ses deux enfants.

LE CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ

Urgences-santé tire son nom du premier Centre de communication de santé desservant la Communauté urbaine de Montréal. En 1981, le gouvernement du Québec demande au Conseil de la santé et des services sociaux de la région de Montréal métropolitain (CSSSRMM) de trouver des moyens pour mieux coordonner le transport ambulancier dans la région et pour normaliser l'accès aux soins médicaux extrahospitaliers. Le Centre de coordination d'Urgences-santé (CCUS) est créé en réponse à cette demande et il reçoit son premier appel le 21 décembre 1981.

En composant le 842-4242, l'utilisateur peut parler au personnel infirmier qui travaille au 3725, Saint-Denis, que ce soit pour répondre aux urgences ou donner des conseils en santé. L'évaluation téléphonique permet au personnel infirmier d'établir si le patient a besoin d'un transport ambulancier. Le premier Centre de coordination des urgences santé (CCUS) se charge aussi de la facturation pour les entreprises privées de services ambulanciers, en plus de leur attribuer un territoire et un horaire. La répartition des ambulances et les services de transfert interétablissements complètent les trois groupes du CCUS. Montréal adopte le 911 pour les appels urgents en 1985, huit ans après Laval.

**CCUS
REÇOIT
SON PREMIER
APPEL
LE 21 DÉCEMBRE
1981.**

Créé par Urgences-santé en 1992, Info-santé permet de diriger ailleurs les appels non urgents afin de libérer la ligne 911 pour ceux qui le sont. Le personnel infirmier répond toujours aux demandes d'information non urgentes dans une salle distincte, tandis que des préposés spécialisés en triage des appels sont embauchés et formés pour répondre aux appels urgents qui sont toujours dirigés vers Urgences-santé. Après la mise en œuvre de ce changement, un médecin reste de garde au centre d'appels. Les appels reçus sont triés à l'aide d'un nouveau système international : le système médicalisé de priorisation des appels urgents (SMPAU).

Le 22 novembre 1993, alors qu'il emménage dans ses nouveaux bureaux au cinquième étage du 3232, Bélanger, le Centre de communication santé entreprend une transformation technologique. En 1994, Urgences-santé adopte un système de prise d'appels assistée par ordinateur, le Système de traitement des appels et répartition (STAR), système temporaire qui a été implanté en attendant le système complet de répartition assisté par ordinateur.

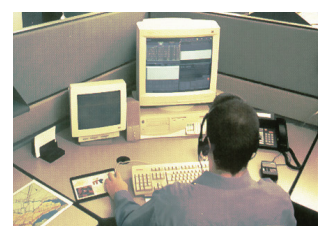
Désigné centre d'excellence pour la première fois en 1995, Urgences-santé est la sixième organisation en Amérique du Nord à recevoir cette accréditation. En 1997, l'Association professionnelle des préposés en gestion des appels urgents est créée pour représenter les employés d'Urgences-santé et d'autres centres d'appels d'urgence.

Urgences-santé entreprend en 1998 la mise en place d'un système complet de répartition assisté par ordinateur (RAO). Devenu pleinement fonctionnel en 2000, la RAO est alors l'un des plus complets en Amérique du Nord. Il tient compte des coordonnées spatiales des lieux de prise en charge, de l'emplacement de tous les véhicules d'Urgences-santé et des règles de gestion pour la sélection des véhicules. À bord des ambulances, un ordinateur peut recevoir des informations sur la répartition.

En 2001, les fonctions de répondant médical d'urgence et de répartiteur ont été réunies sous le poste de répartiteur médical d'urgence (RMU).



Le Centre de communication santé aujourd'hui



Le Centre de communication santé, en 1994



Téléphone d'urgence, en 1985



Le Centre de communication santé, en 1985

FIL DU TEMPS

2010 À 2013



Débutant en 2013, la garde d'honneur représente Urgences-santé lors d'événements commémoratifs.

FIL DU TEMPS 2010 À 2013



L'ARRIVÉE DE LA CIVIÈRE MÉCANISÉE

En essai depuis 2006, la civière mécanisée fait son entrée à bord de tous les véhicules ambulanciers d'Urgences-santé. Elle permet de réduire les blessures musculosquelettiques lors du soulèvement de charges.

2010



2010

OPÉRATION RAPATRIEMENT

Un tremblement de terre de magnitude 7.0 sur l'échelle de Richter en Haïti le 12 janvier 2010 déclenche la rapatriement de 3843 personnes à l'aéroport de Montréal. Au cours de l'opération de rapatriement, plus de 150 ressources ambulancières participent. Urgences-santé transporte 75 patients de l'aéroport Trudeau aux centres hospitaliers.



Les compétences sont maintenues grâce aux formations continues donnés par des techniciens ambulanciers paramédics instructeurs d'Urgences-santé au Centre de formation.

LE REGISTRE NATIONAL DES TECHNICIENS AMBULANCIERS PARAMÉDICS

Le ministère de la Santé et des Services sociaux met sur pied le Registre national qui permet d'attester de la compétence d'une personne à exercer à titre de technicien ambulancier paramédic dans l'ensemble du Québec grâce à une carte de statut.

2011

Les mascottes d'Urgences-santé, Rescouse à gauche et MicroFun à droite, avec leurs amis.



2011

LA MASCOTTE RESCOUSSE

Rescouse grossit les rangs d'Urgences-santé et participe aux activités de prévention et de formation destinées au grand public.

PENDANT
CE TEMPS LÀ

2010

8 FÉVRIER

Bob Gainey quitte le poste de directeur général du Canadien de Montréal et est remplacé par Pierre Gauthier.

2011

1^{ER} MAI

1 600 maisons de Montérégie sont inondées à cause de la montée des eaux dans les inondations du bassin du lac Champlain et de la rivière Richelieu.

2011

10 NOVEMBRE

Manifestation étudiante de plus de 20 000 étudiants à Montréal visant à bloquer la hausse des frais de scolarité, c'est le début de manifestations qui perdureront jusqu'en 2012.



LES DEA DANS LES AUTOS-PATROUILLES DE LA POLICE DE LAVAL

De concert avec la Ville de Laval, Urgences-santé déploie des défibrillateurs externes automatisés dans des autopatrouilles de la police de Laval. Les techniciens ambulanciers paramédics instructeurs d'Urgences-santé forment les policiers qui peuvent dorénavant intervenir lors d'appels critiques.

2012



La chaîne d'intervention préhospitalière: Les techniciens ambulanciers paramédics dispensent Héros en trente, un programme de formation en RCR pour le grand public, au Centre de la nature à Laval.

HÉROS EN TRENTE

En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Fondation des maladies du cœur, Urgences-santé lance Héros en trente. Dans le cadre d'une formation de 30 minutes, les citoyens sont formés pour prodiguer la réanimation cardiorespiratoire, à utiliser un DEA et à désobstruer les voies respiratoires.

2012



LE CORRIDOR DE SÉCURITÉ A FORCE DE LOI

Suite à l'initiative d'un technicien ambulancier paramédic, M. Patrick Dufresne, une modification au Code de la sécurité routière oblige les automobilistes à respecter un corridor de sécurité pour les véhicules d'urgence.

2012



LE DIPLÔME D'ÉTUDES COLLÉGIALES EST OBLIGATOIRE

Depuis 2013, l'attestation d'études collégiales n'est plus. Les nouveaux techniciens ambulanciers paramédics détiendront tous un diplôme d'études collégiales.

2013

2012

22 MARS

Une manifestation rassemblant environ 200 000 personnes se tient au centre-ville de Montréal pour protester contre la hausse des droits de scolarité.

2012

8 JUIN

La commission Charbonneau entend son premier témoin, Jacques Lafrance, un haut fonctionnaire ayant travaillé au Conseil du trésor du Québec, qui raconte les origines du mode d'attribution des contrats gouvernementaux depuis les années 1960.

2012

9 NOVEMBRE

À la suite d'allégations de corruption, Gilles Vaillancourt démissionne de son poste de maire de Laval.

FIL DU TEMPS

2014



Les centres opérationnels d'Urgences-santé veillent à la disponibilité de l'équipement, des médicaments et des véhicules. Ici, M. Éric Vermette, un préposé à l'entretien d'équipement, examine un moniteur-défibriateur

LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE AUJOURD'HUI

Le rôle d'Urgences-santé dans l'excellence des soins préhospitaliers et dans la planification, la coordination et l'évaluation de la chaîne d'intervention préhospitalière est tout aussi pertinent aujourd'hui qu'autrefois. Depuis 25 ans, nous soutenons le développement et la mise en œuvre d'interventions de première ligne de plus en plus complexes et fondées sur des preuves scientifiques. Aujourd'hui, nous poursuivons notre travail dans l'ombre pour veiller à l'efficacité des infrastructures, des connaissances et des technologies.

2014



M. Martin Gervais dans l'entrepôt de fournitures d'Urgences-santé.

URGENCES-SANTÉ AUJOURD'HUI

La Direction de la santé publique de Montréal ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux ont signifié à Urgences-santé une augmentation des cas d'intoxication sévère aux opioïdes ayant mené, entre autres, à des décès sur le territoire de la Corporation. Afin d'être mieux préparés à répondre à ce type de situation clinique, Urgences-santé déploie dans la période estivale un programme d'administration de naloxone par certains techniciens ambulanciers paramédics de soins primaires (les chefs aux opérations, les chefs de division opérationnels et des techniciens ambulanciers paramédics affectés au Métro).

2014



M. André Décarie, un mécanicien d'Urgences-santé, entretient les véhicules

L'INFRASTRUCTURE AUJOURD'HUI

La planification du déménagement du centre administratif, ainsi que la construction d'un nouvel édifice pour l'accueillir est en cours de réalisation. Le déménagement de 3232, rue Bélanger comprend le Centre de communication santé. Le nouveau bâtiment est sur le site du Centre opérationnel Est, sur la rue Jarry.

2014

LA FORMATION AUJOURD'HUI

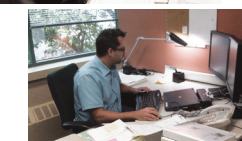
Depuis plus d'un décennie de planification, recherche, pilotage et formations, les soins avancés fournis par les techniciens ambulanciers paramédics sont encadrés dans les protocoles préhospitaliers adoptés en 2014 par le Collège des médecins, ainsi mis en œuvre par Urgences-santé.



Les formations continues et pratiques sont essentielles dans la préparation des événements majeurs.

2014

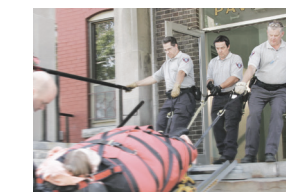
LA QUALITÉ AUJOURD'HUI



Mme Marie-Hélène Proulx et M. Sébastien Légaré, des techniciens ambulanciers paramédics qui œuvrent dans les secteurs de l'assurance qualité et de la recherche scientifique.

2014

L'EXPERTISE AUJOURD'HUI



L'unité de soutien technique est souvent consultée pour ses connaissances visant les techniques de déplacement des patients

2014

PENDANT CE TEMPS LÀ

2014

21 JANVIER

Annonce de la retraite du quart-arrière des Alouettes de Montréal Anthony Calvillo.

2014

9 MARS

L'homme d'affaires Pierre Karl Péladeau se présente comme candidat du Parti québécois dans Saint-Jérôme.

2014

5 JUILLET

La Québécoise Eugénie Bouchard devient la première Canadienne à accéder à une finale du tournoi de tennis de Wimbledon. Elle la perd cependant face à la Tchèque Petra Kvitová.

LES VÉHICULES D'URGENCE

Quand Urgences-santé a commencé à intervenir sur le terrain en 1989, les ambulances et leur entretien demeurent sous la responsabilité de la CTSAM. Ce n'est qu'en 1991 qu'Urgences-santé devient responsable de l'achat des véhicules et de l'équipement. En 1993, la Corporation acquiert 30 ambulances de Type II.

En 1991, Urgences-santé acquiert les ambulances de la CTSAM en faillite. Ces ambulances en deux pièces avaient été construites expressément pour la CTSAM, afin que la boîte arrière soit réutilisable sur un nouveau châssis. Au moment de les remplacer en 1994, on s'est toutefois rendu compte que seuls deux véhicules utilitaires légers en vente pouvaient soutenir le poids de la boîte arrière. À la suite des commentaires des utilisateurs, la Corporation a procédé à l'achat de 40 GMC TopKick Lopro, conçu pour l'usage industriel, et de 10 Mirages, qui sont livrés en 1995. Au cours des deux années suivantes, avec l'ajout de nouvelles ambulances TopKick, des problèmes se manifestent parce que la boîte était trop lourde pour le châssis. En 1997, 104 ambulances TopKick sont mises hors service en même temps pour corriger un problème urgent. À la fin de la même année, le conseil d'administration adopte une résolution pour que l'acquisition future d'ambulances soit soumise aux règles du nouveau Bureau des normes du Québec.

Après l'essai de quatre différents modèles d'ambulances, Urgences-santé acquiert, entre 2000 et 2002, 129 ambulances Ford E450 de Type III en remplacement des modèles Mirage et TopKick. En 2002, le parc d'ambulances compte toujours deux modèles Mystère et un modèle Médévac.

Entre 2005 et 2007, Urgences-santé renouvelle à nouveau son parc d'ambulances avec l'achat de 129 ambulances de Type III. Urgences-santé reste fidèle au châssis Ford jusqu'en 2010, alors qu'elle fait l'acquisition de ses premières ambulances Chevrolet Express 4500, puisque Ford a cessé de produire son châssis.



Transport ambulancier à Montréal en 1984



TopKick en 1995



Les ambulances desservant la région de Montréal en 1988



Le Centre opérationnel en 2005



Une ambulance Crestline en 1991



1995



Unité de soutien technique : le 787

Au cours de son évolution, Urgences-santé adopte de nouvelles méthodes et fait appel à de nouvelles équipes pour répondre aux besoins de la population.

Ayant développé une expertise depuis 1996, Urgences-santé modifie et aménage en 2000 une ambulance (la 503) destinée au déplacement d'un patient à mobilité réduite. Le nouveau service est inauguré en 2003 et une équipe spécialement formée est affectée à la nouvelle unité mobile. Lorsque ce véhicule a été remplacé en 2007, on a aussi modifié sa mission pour mettre l'accent sur l'expertise technique. L'unité de soutien technique ne transporte pas de patients, mais il apporte l'équipement et le personnel spécialisé requis pour le déplacement de patients à mobilité réduite.

Au milieu des années 2000, on inaugure le service de véhicules d'urgence transportant des techniciens ambulanciers paramédics en soins avancés.

Une équipe composée d'un médecin et d'un technicien ambulancier paramédic assure un service de constats des décès dans les régions de Montréal et Laval. Le parc d'ambulances compte maintenant 154 ambulances de Type III – sur châssis Ford E450 et Chevrolet 4500.

1966-1972

Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social (Commission Castonguay-Nepveu) recommande la mise en place d'un système de santé public, gratuit, accessible et universel de même que l'orientation de l'action vers les déterminants de la santé. Elle produit 38 documents.

1972

Rapport Deschênes. (Jean-Claude Deschênes) sur l'engorgement des salles d'urgence du Montréal-Métropolitain. Recommandation de décentraliser certains pouvoirs vers les Conseils de la santé et des services sociaux régionaux.

1980

Rapport Champoux-Dorval. Recommandation de créer une centrale de coordination des urgences à Montréal sous la juridiction du Conseil de la santé et des services sociaux de la région de Montréal Métropolitain.

1980

Rapport Tremblay 1. Première étude de la Commission de transport du Québec sur la tarification des services d'ambulances.

1984

Rapport Marois. Recommandation sur les conditions salariales des techniciens ambulanciers paramédics, entre autres.

1985-1987

Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux (Commission Rochon). Évaluer le fonctionnement et le financement du système des services de santé et des services sociaux.

1986

Rapport Drouin. Recommande la création de centrales régionales de répartition des appels.

1987

Rapport Tremblay 2. Deuxième rapport de la Commission de transport du Québec sur la tarification des services d'ambulances au Québec.

1987

Rapport Gagné

1987

Rapport SECOR (Rapport Forget). Traite le transport ambulancier au Québec dans un état de la situation et options pour révisions.

1990

Rapport du coroner Bouliane. Rapport d'enquête du coroner suite à 27 décès sur les autoroutes de Granby et Cowansville, sur une période de deux ans (1987-1989). Recommandations sur les services préhospitaliers d'urgence.

1992

Chaque minute compte : Services préhospitaliers d'urgence au Québec (Rapport Fréchette). Un objectif de mettre en place 9-1-1 partout au Québec.

2000

Urgences préhospitalières : un système à mettre en place (Rapport Dicaire). Rapport du Comité national sur la révision des services préhospitaliers d'urgence.

2014

Services préhospitaliers : Urgences d'agir (Rapport Ouellet). Rapport du comité national sur les services préhospitaliers d'urgence. Ce comité a pour mandat d'analyser le fonctionnement global du système préhospitalier au Québec dans le contexte du vieillissement de la population et des demandes récurrentes d'ajouts de services ambulanciers partout au Québec.

12 avril 1989 – 5 avril 1994
M. PIERRE LAMARCHE

5 avril 1994 – 26 mai 1995
M. MAURICE CHARLEBOIS

29 mai – 26 juin 1995
M. BERNARD LEFEBVRE (PAR INTÉRIM)

26 juin 1995 – 17 mai 1999
M. GILLES GAUTHIER

17 mai – 9 novembre 1999
M. DENIS PERRAULT (PAR INTÉRIM)

9 novembre, 1999 – 25 novembre 2004
M. ANDRÉ GIROUX

25 novembre, 2004 – 21 mars 2005
MME LOUISE BEAUDOIN (PAR INTÉRIM)

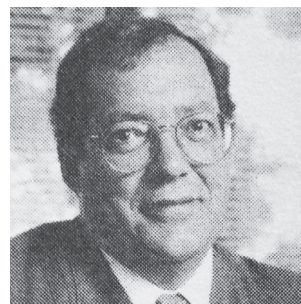
25 novembre 2004 – 21 mars 2005
M. JACQUES COTTON (PAR INTÉRIM)

21 mars – 21 novembre 2005
M. LUC-ANDRÉ GAGNON (PAR INTÉRIM)

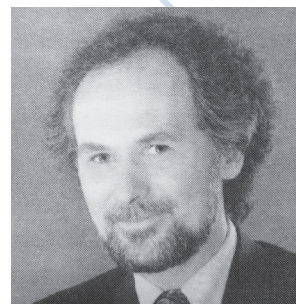
21 novembre 2005 - 30 juin 2008
M. DANIEL ADAM

2 juillet 2008 – 3 mai 2009
M. MARIO LARIVIÈRE (PAR INTÉRIM)

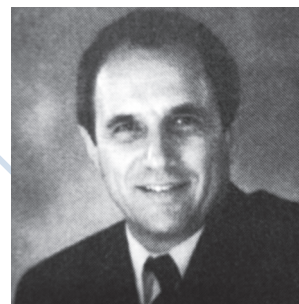
Depuis 4 mai, 2009
M. NICOLA D'ULISSE



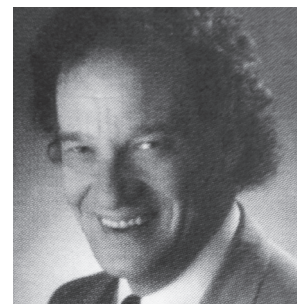
*M. Pierre Lamarche 1989
M. Pierre Lamarche, le premier PDG
de la Corporation d'Urgences-santé
a été nommé par décret gouverne-
mental le 12 avril 1989.*



M. Maurice Charlebois 1994



M. Gilles Gauthier 1995



M. André Giroux 2004



M. Daniel Adam 2005



M. Nicola D'Ulisse

COORDINATION DU PROJET

CHARLENE VACON, JOHANNE DUFOUR

RECHERCHE ET RÉDACTION

CHARLENE VACON, PIERRE PROVOST, ANNICK MONGEAU, DIANE ASSELIN, MARJORIE DUBOIS

RÉVISION LINGUISTIQUE

LES SERVICES LINGUISTIQUES ERGÉ

CONCEPTION GRAPHIQUE

BUNKA

REMERCIEMENTS URGENCES-SANTÉ :

LOUIS TRAHAN, JEAN GIROUARD, CLAUDE DESROSNIERS, JACQUES GAUTHIER, RAYNALD SIMARD, LOUIS POIRIER, CHANTAL MASSÉ, FRANCIS POLAN, DIANE VERREAULT, JOANNE SAULNIER, ÉRIC LAREAU, ANTOINE ORTUSO, PATRICE SCHERER, ALAIN VADNAIS, MATHIEU GOYER, ANN MILS, SYLVIE CROFT, BRIGITTE HERBEUVAL, ROBERT DISTAULO, RICHARD LEBLANC; ROBERT FRÉCHETTE, PIERRE GAUVIN-ÉVRARD, ARCHIVES DE LA CSN; DANIEL TREMBLAY, RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC; VÉRONIQUE VERBIEST, VILLE DE LAVAL; JEAN-JACQUES LAPOINTE, CEGEP AHUNTSIC

CRÉDITS PHOTOS

ARCHIVES DE LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ; SERVICE DES ARCHIVES — CSN
SERVICE DES ARCHIVES – VILLE DE LAVAL; MUSÉE DE LA POLICE DU SPVM;
JEAN-JACQUES LAPOINTE; SYLVIE BEAUDOIN; PATRICK SCHERER; L'ASSOCIATION DES RETRAITÉ(E)S D'URGENCES-SANTÉ

