

# GUIDE DES COMMUNICATIONS RADIO



**JUILLET 2012**



## Table des matières

Communications radio secteur incendie .....	4
LE BON DÉROULEMENT D'UN APPEL « INCENDIE ».....	5
1. Confirmation de l'appel :.....	5
2. Transmettre les déplacements : .....	5
3. Transmettre l'état de progression de l'intervention : .....	5
4. Communication entre la Centrale et le PC :.....	7
DÉPLACEMENT ET DISPONIBILITÉ DES UNITÉS.....	8
COMMUNICATIONS RADIO INCENDIE .....	9
Déplacement des véhicules .....	9
Demande de ressources externes .....	9
Demande d'assistance mutuelle.....	10
LES CODES RADIO.....	11
TECHNIQUE D'ÉLOCUTION ET DE TRANSMISSION .....	16
Élocution.....	17
Délai de transmission .....	17
IDENTIFICATION DES UNITÉS .....	18
Partie II : .....	19
Communications radio pour les premiers répondants .....	19
CODES RADIO SECTEUR SANTÉ.....	20
10-1 À l'écoute.....	20
10-2 Répéter le message .....	21
10-3 Affectation ou message annulé (préciser) .....	21
10-4 Message compris.....	21
10-5 Disponible (Préciser le lieu ou la raison) .....	22
10-0-6 Non disponible (préciser le motif).....	23
10-0-7 Intervenant en danger immédiat.....	23
10-0-8 Interception immédiate et imprévue.....	23
10-11 Appel téléphonique.....	24
10-12 Poste d'attente / Arrivée point de service (Préciser l'endroit) .....	24
10-13 Message non conforme au protocole.....	24
10-14 Collision impliquant un véhicule d'intervention .....	25
10-16 En direction sans feux d'urgence ni sirène (préciser la destination) .....	25



10-17 Arrivée sur les lieux (préciser le lieu) .....	25
10-18 Attendre un instant.....	26
10-20 Préciser la localisation .....	26
10-24 Avez-vous capté le message ? .....	27
10-26 Préalerte OU affectation anticipée .....	27
10-27 Disponibilité à l'établissement / En rédaction.....	28
10-30 En direction avec feux d'urgence et, au besoin, sirène .....	29
10-32 Transmettre les coordonnées de l'appel .....	29
10-34 Service d'incendie .....	30
10-35 Service de police.....	31
10-36 Hydro-Québec .....	31
10-37 Service de premiers répondants.....	31
10-38 Demande d'équipement spécialisé.....	32
10-40 Ambulances supplémentaires .....	32
10-41 Scène non sécurisée (préciser la raison).....	33
10-42 Agression à caractère sexuel .....	33
10-43 Problème psychiatrique.....	33
10-44 Décès .....	33
10-46 Risque d'infection (préciser) .....	34
10-49 Personne à mobilité réduite (ambulance) .....	34
10-50 Test d'équipement de communication (préciser : radio ou encodage).....	34
10-61 Permission de communiquer par radio avec un autre intervenant .....	35
10-62 Fermer tous les équipements de communication (présence d'explosifs).....	35
10-63 Approche finale sans feux d'urgence ni sirène .....	35
10-70 Code prioritaire (libérer les ondes) .....	35
10-90 Disponibilité spéciale (ambulance).....	36
10-99 Arrêt cardiorespiratoire .....	36
10-100 Patient instable .....	36
Références.....	37



## Communications radio secteur incendie

La Ville de Rivière-du-Loup est desservie par la centrale 911 de la police de Lévis pour la prise d'appel 911 et par le CAUREQ pour la répartition secondaire incendie et santé. **La migration vers le CAUREQ et la fonction de premiers répondants imposent à tout le personnel de se mettre à jour dans les communications radio.** C'est pourquoi la lecture et la compréhension de ce document est fortement importante.

L'usage des codes radio doit s'effectuer en tout temps lorsqu'un membre d'un service incendie ou l'équipe des premiers répondants communiquent avec la centrale. La même règle s'applique lorsque l'inverse se produit. Peu importe le moyen de communication utilisé: radio, radiotéléphone, cellulaire et même téléavertisseur. Il est du devoir de l'officier en charge du commandement de sensibiliser et d'encourager ses membres à faire usage des codes radio.

Les codes radio correspondent à des messages précis destinés à informer les interlocuteurs. L'usage de ces codes radio permet la transmission de messages prévus et a pour but de:

- a) **S**andardiser les informations transmises;
- b) **R**accourcir le temps d'utilisation des ondes;
- c) **I**nformer d'une situation précise;
- d) **D**emander des ressources additionnelles;
- e) **É**tablir l'ordre chronologique du sinistre.

Lors d'une intervention, les informations transmises par le service incendie ou par les premiers répondants sont répertoriées dans une carte d'appel. Les heures ainsi que les informations se retrouvant dans ce rapport peuvent être grandement utiles pour un service incendie.

Entre autre lors de recours de la part d'une compagnie d'assurance ou d'un citoyen. Plus la carte d'appel est complète et plus le service incendie ainsi que la municipalité concernée sont protégés. De plus, chaque appel entrant à la centrale ainsi que chaque communication radio est enregistrée et conservée pour fin d'archive.





## LE BON DÉROULEMENT D'UN APPEL « INCENDIE »

Le bon déroulement de la répartition d'un service lors d'une intervention repose sur quelques principes de base. En appliquant au minimum ces principes, un service incendie peut s'assurer d'une gestion efficace et rapide.

### 1. Confirmation de l'appel :

Le premier principe est fondamental. Il consiste à confirmer la réception de l'appel. Règle de base qui correspond au code radio « 10-4 ». Dès que l'appel est confirmé, la centrale est prête à transmettre aux pompiers les informations supplémentaires et parfois cruciales au bon déroulement de l'intervention.

La confirmation de la réception d'un appel est la responsabilité du responsable de communications (RC). La confirmation doit se faire immédiatement après la tonalité incendie sur la fréquence « Centrale CAUREQ ». La demande des informations supplémentaires (10-23) peut se faire immédiatement après la confirmation ou bien lors du « 10-16 » de la première unité.

On utilise le ou les numéros de casernes affectées pour confirmer l'appel. Par exemple, nous devons répondre « Centrale, caserne 14, 10-4 pour l'appel ».

### 2. Transmettre les déplacements :

La deuxième règle de base consiste à ce que chaque unité transmette un « 10-16 » et un « 10-17 » lors de son déplacement vers le lieu de l'intervention. Au retour de l'intervention, l'officier en charge transmettra un « 10-5 » et un « 10-17 caserne » pour toutes les unités si l'ensemble des véhicules quittent la scène au même moment. Dans toutes autres situations, le responsable des communications du véhicule devra transmettre le déplacement et le retour en caserne.

### 3. Transmettre l'état de progression de l'intervention :

La troisième règle de base concerne surtout l'officier commandant puisqu'elle consiste à transmettre à la centrale l'évolution de l'intervention.

#### ✓ **Rapport initial « Incendie »:**

La première unité doit transmettre un rapport initial à la Centrale qui inclut les éléments suivants :

- Le numéro d'unité ou d'officier
- Le code 10-17
- Description sommaire du bâtiment (affectation, nombre d'étage, détaché ou attaché avec secteur concerné)
- État de la situation (fumée, flamme, sauvetage ou rien d'apparent)
- Code 10-18 si rien d'apparent ou 10-07 le cas échéant
- L'unité ou l'officier qui prend le commandement
- Le mode de commandement (stationnaire, reconnaissance, attaque)



✓ **Rapport initial « Accident de la route » :**

Lors d'accident de la route, la première unité arrivée sur les lieux donne un à la Centrale un état de la situation :

- Le nombre de véhicule impliqué
- Le nombre de victime
- Le code de triage (désincarcération)
- La demande de ressource supplémentaire s'il y a lieu (10-34, 10-35, etc.)

✓ **Évolution de l'intervention :**

**1) 10-18 ou 10-07 :**

L'officier ou le RC de la première unité doit transmettre un code **10-18** s'il n'y a rien d'apparent et qu'ils seront en investigation pour chercher la cause de l'appel ou de l'alarme en fonction.

S'il y a des signes d'incendie visible (fumée, flamme, gicleur(s) en opération, etc.) ou si la situation nécessite une intervention du personnel (combat d'incendie, sauvetage technique, désincarcération, etc.), le code **10-07** devra être transmis à la centrale.

**2) 10-08 ou 10-09 :**

Cette étape consiste à transmettre à la Centrale le risque d'aggravation et l'état d'engagement des ressources par les codes 10-08 et 10-09.

***L'officier commandant doit transmettre l'un de ces codes après l'utilisation du code 10-07.***

Dans le cas du 10-09, ce code permet de compléter la première alarme lorsque le code d'appel mobilise seulement le groupe de caserne ou de mobiliser une autopompe-citerne supplémentaire lors d'un feu de bâtiment hors réseau.

**3) 10-10 :**

Ce code doit être transmis par le PC lorsque la situation est maîtrisée.

**4) 10-5 :**

Ce code doit être transmis à la centrale par l'unité qui est libérée de la scène. Toutefois, ce code est très souvent transmis par le PC pour l'ensemble des unités lorsque les unités quittent la scène en même temps.

**5) 10-17 Caserne :**

Ce code est transmis par la ou les unités de retour en caserne et disponible pour répondre à un appel.

Si une unité n'est pas en mesure de répondre à un appel après une intervention, elle devra transmettre le code 10-49 et ensuite donner un 10-5 et un 10-17 caserne lorsqu'elle sera à nouveau disponible.



#### 6) 10-26 :

C'est ce qui permet à la centrale de transmettre par télécopieur la carte d'appel au service incendie. De plus, ce code signifie que tous les véhicules sont de retour à la caserne et que le personnel est libéré.

#### 4. Communication entre la Centrale et le PC :

Enfin, seul l'officier commandant ou le responsable des communications désigné d'une intervention doit effectuer le suivi avec la centrale et ce, dans le but d'éviter le dédoublement des communications, d'éviter la mauvaise transmission d'informations ainsi que de restreindre le nombre de celles-ci.

Pour se nommer à la centrale comme officier commandant, vous devez utiliser le terme « PC Rivière-du-Loup » ou « PC Notre-Dame-du-Portage ». Dans le cas où plus d'une intervention aurait lieu dans une même municipalité simultanément, il faut préciser la rue et ensuite la municipalité. Pour vous identifier comme officier qui prend le commandement, vous devez mentionner votre numéro d'officier (seulement pour 102, 112, 122, 132) ou sinon vous nommer avec votre grade ou par votre unité.

Officiers de direction :

Ex : « Centrale, le 102 prend le PC en mode stationnaire au secteur 5 »

Lieutenants ou pompiers (2 possibilités) :

Ex : « Centrale, Unité 214 PC en mode reconnaissance »

Ou

« Centrale, Lt Soucy est PC en mode reconnaissance »

***Pour les pompiers et les lieutenants, vous ne devez pas utiliser vos matricules pour communiquer avec la centrale puisque ceux-ci correspondent à des numéros de véhicules dans d'autres casernes.***

L'utilisation du numéro de véhicule ou du numéro de caserne est la façon de faire.



## DÉPLACEMENT ET DISPONIBILITÉ DES UNITÉS

Pour permettre à tous d'utiliser les ondes radios et de se familiariser avec le système de communication numérique, nous vous recommandons de mentionner vos déplacements au centre de répartition lors des entraînements, des visites de prévention ou de tout nouveau statut du véhicule (ex : 10-27 pour bris mécanique ou 10-5 en visite de prévention).

Les codes à utiliser sont 10-5 accompagné de la raison (ex : pour formation) ou 10-27 s'il y a lieu. Lors des déplacements ou des changements de statut, il est important de donner un 10-17 caserne lors de votre retour.

Pour les déplacements, ceci concerne uniquement les unités d'intervention (214, 314, 714, 1114, 1714 et 1814).





# COMMUNICATIONS RADIO INCENDIE

## Déplacement des véhicules

Lorsqu'il s'agit d'un message de routine (codes de route 10-5, 10-16 et 10-17), ce dernier doit être donné immédiatement à la centrale sans attendre un « 10-1 » de celle-ci car cette méthode double inutilement les communications-radio et engorge les ondes.

### **Formulation à éviter :**

**1. Véhicule 214**

« Incendie Rivière-du-Loup pour la Centrale »

**2. Centrale 911**

« Centrale, 10-1 »

**3. Véhicule 214**

« Centrale (pause), véhicule 214 10-17 »

**4. Centrale 911**

« 17:59 heures »

### **Formulation recommandée :**

**1. Véhicule 214**

« Centrale (pause) véhicule 214, 10-16 »

**2. Centrale 911**

« 17:59 heures »

## Demande de ressources externes

Exemple d'un PC communiquant par radio avec la centrale et désirant faire acheminer la police afin qu'elle effectue la circulation.

### **Exemple 1**

**1. PC Rivière-du-Loup**

« Centrale (pause) PC Rivière-du-Loup »

**2. Centrale 911**

« Centrale, 10-1 »

**3. PC Rivière-du-Loup**

« Centrale pour le 298 Lafontaine à Rivière-du-Loup, demande 10-35 pour circulation »

**4. Centrale 911**

« 14:56 heures »

La centrale a pour mandat d'acheminer les ressources nécessaires au bon déroulement de l'intervention. Selon les protocoles préalablement établis, elle acheminera les ressources prévues selon la catégorie de bâtiment ou de risque concerné. Il est cependant **primordial que le PC communique avec la centrale pour toutes demandes de ressources additionnelles** (assistance d'une autre caserne, de la Sûreté du Québec, Hydro-Québec, Ambulance etc...). En aucun cas, l'officier



commandant les opérations doit transmettre de telle tâche à un citoyen ou à un autre intervenant d'urgence (technicien ambulancier, policier etc...).

Lors de demande de ressources additionnelles, il est important de préciser la raison de la demande.

**10-34 (ambulance)** : pour un citoyen incommodé par de la fumée, etc...

**10-35 (Police)** : pour effectuer la circulation, etc...

**10-36 (Hydro-Québec)** : pour fils tombés dans la rue, etc...

## **Demande d'assistance mutuelle**

Lors d'une demande d'assistance (entraide) d'un autre service incendie, il est important de préciser:

- **Caserne concernée** (Saint-Antonin, St-Modeste, Cacouna, etc...);
- **Nombre de pompiers**;
- **Équipement requis** (autopompe, citerne, traîneau, bouteilles d'APRIA, etc...).

### **Exemple 2 :**

Assistance demandée : caserne 13 (St-Antonin) avec 4 pompiers et l'autopompe (313).

**1. PC Rivière-du-Loup**

« Centrale (pause) PC Rivière-du-Loup »

**2. Centrale 911**

« Centrale, 10-1 »

**3. PC Rivière-du-Loup**

« Centrale pour l'intervention à Rivière-du-Loup, demande assistance de la caserne 13, 1 autopompe, 4 pompiers »

**4. Centrale 911**

« 14:56 heures »



## LES CODES RADIO

La présente liste des codes radio inclut également les messages signifiés ainsi que les objectifs de transmission correspondant à chacun des codes.

Codes	Message signifié	Objectif de transmission
<b>10-01</b>	<b>À l'écoute</b>	Informer être à l'écoute de l'interlocuteur annoncé.
<b>10-02</b>	<b>Répéter le message</b>	Faire répéter le message.
<b>10-03</b>	<b>Affectation / Message annulé (préciser)</b>	Erreur d'affectation. <i>Attention ne pas confondre avec le code 10-19.</i>
<b>10-04</b>	<b>Message compris</b>	Signaler avoir capté le message de l'interlocuteur.
<b>10-05</b>	<b>Disponible sur la route</b>	Se rendre disponible pour accomplir toute mission dans son territoire après avoir terminé une intervention ou toute autre activité.
<b>10-06</b>	<b>Je quitte les ondes</b>	Informer devoir quitter les ondes radiophoniques pour une période momentanée.
<b>10-07</b>	<b>Intervention nécessaire</b>	Informer qu'une intervention est nécessaire. Le code 10-08 ou 10-09 doit suivre dans un délai d'environ 5 minutes.
<b>10-08</b>	<b>Secours suffisants, aggravation improbable</b>	Informer que les risques d'aggravation sont improbables et que les ressources sont suffisantes.
<b>10-09</b>	<b>Secours engagés à plein, aggravation probable</b>	Informer d'un risque probable d'aggravation et faire acheminer les ressources prévues selon la catégorie d'intervention impliquée ( <i>si applicable au code d'appel</i> ).
<b>10-10</b>	<b>Maître de la situation</b>	Informar que le sinistre est maîtrisé.



<b>10-11</b>	<b>Communiquez par téléphone avec...</b>	Demander de communiquer par téléphone au numéro donné avec une personne identifiée.
<b>10-12</b>	<b>Transmettez la 2<sup>e</sup> alarme</b>	Informez de l'aggravation de la situation et faire acheminer les ressources prévues.
<b>10-13</b>	<b>Transmettez la 3<sup>e</sup> alarme</b>	Informez de l'aggravation de la situation et faire acheminer les ressources prévues.
<b>10-14</b>	<b>Transmettez la 4<sup>e</sup> alarme</b>	Informez de l'aggravation de la situation et faire acheminer les ressources prévues.
<b>10-15</b>	<b>Transmettez la 5<sup>e</sup> alarme</b>	Informez de l'aggravation de la situation et faire acheminer les ressources prévues.
<b>10-16</b>	<b>En route pour l'appel</b>	Informez avoir capté l'appel et se rendre sur les lieux de l'intervention.
<b>10-17</b>	<b>Arrivée sur les lieux (préciser : adresse, caserne)</b>	Informez la centrale de son arrivée sur les lieux, soit de l'intervention ou de la caserne.
<b>10-18</b>	<b>En reconnaissance</b>	Informez que le personnel procède à la reconnaissance des lieux en quête d'un éventuel sinistre.
<b>10-19</b>	<b>Fausse alerte</b>	Informez d'une fausse alerte précisant, s'il y a lieu, la mention d'adresse inexistante.
<b>10-20</b>	<b>Donner votre position</b>	Savoir où se trouve exactement l'unité déplacée sur la route.
<b>10-21</b>	<b>Donnez l'emplacement de l'intervention</b>	Connaître l'emplacement exact de l'intervention.
<b>10-22</b>	<b>Service non requis (transmis par le service)</b>	Libérer les unités à l'exception, s'il y a lieu, de celles qui sont précisées et requises par le P.C. en précisant la raison.





<b>10-23</b>	<b>Demandons informations supplémentaires</b>	Connaître l'état de la situation par la transmission d'informations obtenues par la centrale lors de la prise de l'appel.
<b>10-24</b>	<b>Code non utilisé</b>	
<b>10-25</b>	<b>Demandons enquêteurs du service</b>	Dépêcher les enquêteurs sur les lieux de l'intervention.
<b>10-26</b>	<b>Intervention terminée</b>	Signifie que l'intervention est terminée. (personnel libéré)
<b>10-28</b>	<b>Propriétaire ou la personne responsable</b>	Faire acheminer la personne-ressource sur les lieux d'une intervention lors d'une alarme automatique.
<b>10-29</b>	<b>Force de frappe appropriée</b>	Indiquer que la force de frappe appropriée est atteinte pour la catégorie de risque concernée ou la nature de l'appel.
<b>10-30</b>	<b>Agent des mesures préventives (TPI)</b>	Faire acheminer un technicien en prévention incendie sur les lieux.
<b>10-31</b>	<b>Environnement Québec</b>	Faire acheminer une personne ressource d'Environnement Québec sur les lieux de l'intervention.
<b>10-32</b>	<b>Comment se rendre sur l'intervention</b>	Connaître l'itinéraire pour se rendre sur les lieux de l'intervention.
<b>10-33</b>	<b>Travaux publics</b>	Faire acheminer le service des Travaux publics sur les lieux en précisant la raison (épandage d'abrasif, mécanique, manuel, réparation d'hydrant, etc.).
<b>10-34</b>	<b>Service ambulancier</b>	Faire acheminer les ressources du service ambulancier en précisant la raison et le nombre de véhicules requis.
<b>10-35</b>	<b>Service de police</b>	Faire acheminer la police sur les lieux en précisant la raison.
<b>10-36</b>	<b>Hydro-Québec</b>	Faire acheminer Hydro-Québec sur les lieux en précisant la raison.



<b>10-37</b>	<b>Compagnie de gaz</b>	Faire acheminer la compagnie de gaz sur les lieux en précisant la raison et le nom de la compagnie concernée.
<b>10-38</b>	<b>Entreprise de remorquage</b>	Faire acheminer une remorqueuse sur les lieux en précisant la raison et le nombre requis de remorqueuses.
<b>10-39</b>	<b>Code non utilisé</b>	
<b>10-40</b>	<b>Avez-vous la provenance de l'appel ?</b>	Connaître la provenance de l'appel.
<b>10-41</b>	<b>Non disponible pour répondre à l'appel</b>	Informers ne pas être disponible pour répondre à l'appel en précisant la raison.
<b>10-42</b>	<b>Croix-Rouge</b>	Faire acheminer la personne-ressource de cet organisme sur les lieux
<b>10-43</b>	<b>Présence de matières dangereuses</b>	Informers les unités de la présence de matières dangereuses sur les lieux de l'intervention en spécifiant la quantité, la sorte et l'emplacement.
<b>10-44</b>	<b>Présence de personnes à mobilité réduite</b>	Informers les unités de la présence de personnes à mobilité réduite sur les lieux de l'intervention en précisant le nombre et l'endroit.
<b>10-45</b>	<b>Responsable de l'inspection des aliments du MAPAQ</b>	Faire acheminer un responsable de cet organisme sur les lieux de l'intervention impliquant un établissement abritant des aliments.
<b>10-46</b>	<b>SOPFEU</b>	Faire acheminer les intervenants de cet organisme sur les lieux de l'intervention.
<b>10-47</b>	<b>Garde côtière</b>	Faire acheminer les intervenants de cet organisme sur les lieux de l'intervention.
<b>10-49</b>	<b>En route pour la caserne et non-disponible pour répondre à un appel</b>	Informers quitter les lieux d'une intervention et ne pas être disponible pour répondre à un appel.



<b>10-50</b>	<b>Demandons un test (préciser : messagers, radio)</b>	Vérifier la qualité de la réception et la transmission des messages.
<b>10-51</b>	<b>Syntonisez le canal 1 Simplex 1</b>	Demander de syntoniser ou informer être à l'écoute sur le canal 1.
<b>10-52</b>	<b>Syntonisez le canal 2 Simplex 2</b>	Demander de syntoniser ou informer être à l'écoute sur le canal 2.
<b>10-53</b>	<b>Syntonisez le canal 3 Simplex 3</b>	Demander de syntoniser ou informer être à l'écoute sur le canal 3.
<b>10-54</b>	<b>Syntonisez le canal 4 Simplex 4</b>	Demander de syntoniser ou informer être à l'écoute sur le canal 4.
<b>10-70</b>	<b>Code prioritaire – libérer les ondes</b>	Dégager les ondes et transmettre un message à teneur prioritaire,
<b>10-75</b>	<b>Bâtiment à risques particuliers</b>	Informar les intervenants de la présence d'un bâtiment habité ou occupé qui comporte des risques particuliers répertoriés et transmettre le numéro du plan d'intervention.
<b>10-80</b>	<b>Bâtiment vacant</b>	Informar les intervenants de la présence d'un bâtiment répertorié vacant et transmettre le numéro du plan d'intervention.
<b>10-90</b>	<b>Bâtiment dangereux</b>	Informar les intervenants de la présence d'un bâtiment répertorié dangereux et transmettre le numéro du plan d'intervention.
<b>10-100</b>	<b>N'utilisez pas la sirène ni les clignotants pour vous rendre à cet endroit (conduite B)</b>	Empêcher les intervenants de faire usage de la sirène et des clignotants.
<b>10-101</b>	<b>N'utilisez aucun radio-émetteur, cellulaire, téléavertisseur ou ordinateur véhiculaire dans le périmètre de sécurité</b>	Empêcher la transmission des messages par les radios portatives, les radios véhiculaires, les téléavertisseurs ou les cellulaires, en deçà du périmètre de sécurité, en raison d'un appel à la bombe.



<b>Code 60</b>	<b>Demandons la police sur les lieux pour une personne suspecte ou récalcitrante – <i>code 60 est jumelé avec le code 10-35</i></b>	Obtenir l'assistance de la police pour interroger ou détenir une personne récalcitrante ou un suspect.
<b>Code 99</b>	<b>Produits chimiques impliqués (transmis par le service)</b>	Informar les intervenants qu'il s'agit d'une intervention impliquant des produits chimiques et qu'il n'y a pas d'incendie.
<b>Code rouge</b>	<b>Retrait prioritaire urgent (transmis par le service)</b>	Informar d'évacuer immédiatement la zone d'intervention en raison d'un danger imminent.





## TECHNIQUE D'ÉLOCUTION ET DE TRANSMISSION

L'intelligibilité des messages transmis dépend en grande partie de la façon de parler et d'articuler des usagers. La bonne méthode d'utilisation des appareils de communication représente aussi un facteur important au bon déroulement d'une intervention.

### Élocution

Comme les consonnes risquent d'être déformées et que, par conséquent, des mots de même longueur comportant les mêmes voyelles peuvent donner le même son, il convient de les prononcer avec un soin tout particulier. Prononcez toutes les paroles distinctement et terminer clairement chaque parole afin d'éviter de souder les mots. Éviter d'élever la voix, d'accentuer artificiellement les syllabes ou de parler trop vite ou trop lentement.

Les usagers doivent **éviter d'ajouter des termes superflus, tels que "s'il vous plaît", "oui monsieur", madame pourriez-vous, merci, etc... Ce qui allonge inutilement l'utilisation des ondes radio.**

### Délai de transmission

Il est important de bien enclencher le micro avant de commencer à parler. Souvent, les usagers ont déjà débuté la transmission du message **avant** d'avoir enclenché le micro.



## IDENTIFICATION DES UNITÉS

Les codes radio débutant majoritairement par le chiffre dix (10), il est important de ne pas regrouper les chiffres servant à identifier les unités. Ainsi, l'unité 1014 doit s'annoncer à la Centrale en prononçant « mille quatorze » (1014) et non « dix quatorze » (10-14) car ce dernier correspond au code radio visant à enclencher la 4<sup>e</sup> alarme. Aussi, l'unité 1814 devra s'annoncer « mille huit cent quatorze » (1814). Il en va de même pour les unités portant des numéros à trois chiffres. Ainsi, l'unité 314 doit s'annoncer à la centrale en prononçant « Trois cent quatorze » (314) et non « trois quatorze » (3-14). Cette règle s'applique aussi du côté de la centrale.

Numéros	Descriptions	Caractéristique
<b>200</b>	Autopompe	Pompe 625 GPM, Réservoir de 500 gal +
<b>300</b>	Autopompe-citerne	Pompe 625 GPM, Réservoir de 1000 gal + avec dump valve
<b>400</b>	Citerne	Réservoir de 1500 gal + avec dump valve
<b>500</b>	Citerne-pompe	Pompe de 625 GPM, Réservoir de 1500 gal + avec dump valve
<b>600</b>	Unité de désincarcération	Matériel de désincarcération
<b>700</b>	Véhicule d'élévation	Échelle aérienne, échelle-pompe ou nacelle élévatrice
<b>800</b>	Véhicule de premier répondant	Équipement médical
<b>900</b>	Véhicule de soutien	Transport de pompiers et/ou d'équipements
<b>1000</b>	Poste de commandement mobile	
<b>1100</b>	Unité d'équipement spécialisé	Sauvetage avec cordage, espace clos etc ...
<b>1200</b>	Unité de désincarcération + mini-pompe	
<b>1300</b>	Unité de Réhabilitation	Breuvage, nourriture, chauffage, climatisation
<b>1400</b>	(Autobus pour victimes)	
<b>1500</b>	Traîneau d'évacuation médicale	
<b>1600</b>	Unité de ravitaillement d'air	
<b>1700</b>	Unité Hazmat	
<b>1800</b>	Embarcation motorisée	Bateau zodiac
<b>1900</b>	VTT, motoneige	Utile pour traîner le 1500
<b>2000</b>	2ième Autopompe de la caserne	
<b>3000</b>	2ième Autopompe-citerne de la caserne	
<b>4000</b>	2ième Citerne de la caserne	
<b>5000</b>	2ième Citerne-pompe de la caserne	
<b>9000</b>	2ème Véhicule de soutien de la caserne	
<b>2200</b>	3ième Autopompe de la caserne	
<b>3300</b>	3ième Autopompe-citerne de la caserne	
<b>4400</b>	3ième Citerne de la caserne	
<b>5500</b>	3ième Citerne-pompe de la caserne	
<b>9900</b>	3ième Véhicule de soutien de la caserne	



## Partie II :

### Communications radio pour les premiers répondants

Le service de premiers répondants utilise le protocole de communication du secteur santé, c'est-à-dire les codes radio « ambulance ». Toutefois, les premiers répondants utilisent seulement quelques-uns de ces codes dans le cadre de leurs interventions et certains d'entre eux sont utiles pour comprendre ce qui se passe sur le terrain dans les communications entre les TAP et le CCS.

Pour faciliter leur utilisation, les codes de radiocommunication sont désormais regroupés en catégorie:

Communication	Sécurité	Opérations
10-1 à 10-06	10-07 / 10-41 / 10-62 / 10-63 / 10-70	10-08 à 10-33
Affectation ressources	Natures d'intervention	Gestion des quarts
10-34 à 10-40	10-41 à 10-47 / 10-99	10-84 à 10-90

Le terme employé pour désigner le CCS (centre de communication santé) sur les ondes radio ou sur la ligne d'urgence est « **Centrale** ». Toutes les communications radio doivent débuter par ce mot, et ce, peu importe qui est l'utilisateur qui amorce la communication. Le même procédé s'applique également aux équipes ambulancières ou de premiers répondants qui utilisent des radiotéléphones ou des téléphones cellulaires pour communiquer avec la centrale sur la ligne d'urgence. De ce fait, afin de confirmer à l'équipe que le message transmis est complet, la centrale ferme la communication à l'aide de l'expression « **Centrale, terminé** ».

**Pour ce qui est des codes de 10-0-6 à 10-0-9 inclusivement, on utilise le zéro dans les codes.**

- ✓ Les premiers répondants doivent s'identifier avec leur code PR. Ex. : PR37-110 pour s'identifier comme les premiers répondants de Rivière-du-Loup.
- ✓ Lorsqu'il est **midi**, la centrale doit mentionner « **douze heures** » et lorsqu'il est **minuit**, elle doit dire « **zéro heure** ».
- ✓ À la fin de chaque message, la centrale transmet l'heure.



- ✓ Pour répondre « **Oui** », les usagers doivent utiliser le terme « **Positif** » et « **Négatif** » pour ce qui est du « **Non** ».
- ✓ En tout temps, la totalité des chiffres rattachés aux codes radio et aux postes d'attente doit être prononcée.
- ✓ Afin de restreindre le temps d'utilisation des ondes ou de la ligne d'urgence, l'utilisation des termes suivants est à proscrire : « Merci, Madame / Monsieur », « S.V.P. », « Bonne route », « Bonne journée », « Auriez-vous l'obligeance de ? », etc.
- ✓ L'usage de la radio est limité aux conversations opérationnelles.
- ✓ L'abus du temps d'utilisation des ondes, les transmissions inutiles, le tutoiement et le langage vulgaire sont prohibés et doivent être interrompus par le code 10-13.
- ✓ Le respect est essentiel lors des communications radio.

## CODES RADIO SECTEUR SANTÉ

### 10-1 À l'écoute

Informer être à l'écoute et prêt à recevoir un message.

#### Exemple

##### 1. CENTRALE

« Centrale, PR37-110 »

##### 2. PREMIERS RÉPONDANTS

« PR-37-110, 10-1 »

##### 3. CENTRALE

« Centrale, PR-37-110, 10-34 avisé »

##### 4. PREMIERS RÉPONDANTS

« PR37-110, 10-4 »

Lorsqu'une équipe de premiers répondants est contactée par encodage ou par radio page et qu'elle confirme la réception par radio, elle doit procéder comme ceci :

#### Exemple de confirmation par radio

##### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR37-110, 10-1 »

##### 2. CENTRALE

« Centrale, PR37-110, vous répondez au 10, rue Beaulieu à Rivière-du-Loup » pour un 31 Delta 2, 3-1 Delta 0-2 en priorité 0

##### 3. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR37-110, 10-4 »

##### 4. CENTRALE

« Confirmation pour les PR37-110 à 14 h 22 »





## 10-2 Répéter le message

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Signifie que le message transmis doit être répété. Lorsqu'une seule partie du message est incomprise, l'utilisateur doit spécifier la **partie à répéter** ou la **raison du pourquoi**.

### Exemple

**1. ÉQUIPE 91**

« Centrale, équipe 91, 9-1, 10-... »

**2. CENTRALE**

« Équipe 91, 10-2 pour la fin du message »

**3. ÉQUIPE 91**

« Centrale, équipe 91, 10-17 Centre de santé de la Minganie »

**4. CENTRALE**

« Équipe 91 à 14 h 22 »

**Raison du pourquoi :** Mauvaise compréhension due à la qualité du message reçu, distorsion, deux usagers qui parlent en même temps, etc.

Une réception nulle indique qu'aucun message n'a été entendu, mis à part un déclenchement ou un bruit de fond. La qualité de la réception des messages s'établit sur une échelle de **1 - Nulle à 5 - Excellente** (référence : code 10-50).

## 10-3 Affectation ou message annulé (préciser)

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Lors d'un appel, la centrale ou les techniciens ambulanciers / paramédics peuvent utiliser le code 10-3 afin d'annuler le 10-37. Cependant, pour toute autre utilisation de ce code, la raison de l'annulation doit être précisée.

### Exemple

**1. CENTRALE**

« Centrale, équipe 32, 3-2, priorité 1, au 250, rue Henri-Dunant à Matane »

**2. CENTRALE**

« Centrale, 10-3, **mauvaise fréquence** »

### Exemple

**1. ÉQUIPE 07**

« Centrale, équipe 7, 0-7, 10-3 pour les 10-37 »

La centrale doit inscrire la raison de l'annulation dans la carte d'appel.

## 10-4 Message compris

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Signifie qu'un usager a bien saisi le message reçu. Ce code sert aussi à confirmer la réception des messages transmis. Lors de l'affectation par radio, la centrale doit mentionner le numéro d'équipe, la priorité ou 10-26, le numéro civique, la voie de circulation et la ville / localité.



## Exemple équipe à l'heure

### 1. CENTRALE

« Centrale, **équipe 9, 0-9, priorité 7** au **375, rue des Pivoines à Rivière-du-Loup** »

### 2. ÉQUIPE 9

« Équipe 09, 10-4 »

### 3. CENTRALE

« Confirmation équipe 9 à 00 h 32 »

Lors d'affectations simultanées de plusieurs ressources pour un même événement, les équipes doivent confirmer dans l'ordre dicté par la centrale et en débutant leur réponse par le numéro d'équipe.

## Exemple

### 1. CENTRALE

« Centrale, équipes **07, 0-7, 08, 0-8** et **09, 0-9**, priorité 1, autoroute 20 à Notre-Dame-du-Portage pour un **29. Répondez dans l'ordre** »

### 2. ÉQUIPES

« **Équipe 07, 10-4** »

« **Équipe 08, 10-4** »

« **Équipe 09, 10-4** »

### 3. CENTRALE

« Confirmation des équipes 07, 08 et 09 à 12 h 32 »

Les équipes doivent attendre que toutes les confirmations aient été transmises par la centrale avant de demander le 10-32. Ceci est aussi applicable pour les premiers répondants.

## 10-5 Disponible (Préciser le lieu ou la raison)

**Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.**

Ce code doit être transmis à la centrale au moment où premiers répondants quittent le lieu de l'intervention et s'ils sont prêts à répondre à un autre appel.

## Exemple

### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR37-110, 10-5 »

### 2. CENTRALE

« Pour les PR37-110 à 7 h 13 »



## **À partir d'ici, les zéros doivent être prononcés.**

### **10-0-6 Non disponible** (préciser le motif)

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Ce code est utilisé pour informer la centrale que le service de premiers répondants n'est plus disponible à répondre aux appels pour une raison précise et pour une période de temps définie.

#### **Exemple**

##### **1. CAPITAINE 132**

*« Centrale, le 132, les PR37-110 sont 10-0-6 jusqu'à nouvel ordre à cause de l'incendie en cours à Rivière-du-Loup »*

Le motif du 10-0-6 est obligatoire, puisque la centrale doit l'indiquer dans le système informatique.

### **10-0-7 Intervenant en danger immédiat**

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Dans tous les cas où il est trop dangereux pour la sécurité d'un technicien ambulancier / paramédic de fournir à la centrale le motif d'une demande du service de police, il devra utiliser le code 10-0-7.

#### **Exemple**

##### **1. PREMIERS RÉPONDANTS**

*« Centrale, PR 37-110, 10-0-7 »*

##### **2. CENTRALE**

*« PR 37-110 à 22 h 37 »*

Cette façon de procéder indique que le premier répondant ne peut mentionner le motif et demande la police immédiatement avec sirène et feux d'urgence. De ce fait, la centrale doit transmettre cette information au service de police et l'inscrire dans la carte d'appel.

### **10-0-8 Interception immédiate et imprévue**

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Signifie qu'un intervenant est intercepté pour une situation urgente et que l'on croit que ses services sont requis. **Ce code est toujours suivi de l'emplacement et de la nature de l'incident.** Après la transmission du numéro d'équipe, les premiers répondants doivent attendre que la centrale réponde avant de transmettre les coordonnées. La centrale n'a pas à utiliser le code 10-33, puisque les premiers répondants doivent toujours donner les informations supplémentaires le plus tôt possible après l'évaluation de la situation.



## Exemple

### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR 37-110 »

### 2. CENTRALE

« Centrale, 10-1 »

### 3. PREMIERS RÉPONDANTS

« PR 37-110, 10-0-8 face au poste du 10-35 à Rivière-du-Loup pour un 29. On a besoin du 10-35. On vous revient avec plus d'informations »

**Quelques minutes plus tard...**

### 4. CENTRALE

« PR 37-110 à 15 h 22 »

### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR 37-110, 2 personnes d'impliquées, besoin d'une ambulance en 10-30, 10-35 10-17 »

### 2. CENTRALE

« PR 37-110 à 15 h 26 »

## 10-11 Appel téléphonique

**Ce code doit être transmis en un seul message.**

Signifie qu'une communication téléphonique doit être effectuée.

## Exemple

### 1. CENTRALE

« Centrale, PR 37-110, 10-11 avec le 10-35, agent Mercier, lorsque vous serez 10-5 »

### 2. PREMIERS RÉPONDANTS

« PR 37-110, 10-4 »

## 10-12 Poste d'attente / Arrivée point de service (Préciser l'endroit)

**Ce code doit être transmis en un seul message.**

Ce code est employé par une équipe pour signifier son arrivée au poste d'attente ou à son point de service. Le code 10-17 n'est pas utilisé dans ce genre de situation.

Lorsqu'une équipe arrive à son **point de service**, elle doit également en aviser la centrale.

## Exemple

### 1. ÉQUIPE 48

« Centrale, équipe 48, 4-8, 10-12 »

## 10-13 Message non conforme au protocole

**Ce code doit être transmis par la centrale en un seul message.**

Signifie qu'un message transmis n'est pas conforme au présent protocole de radiocommunication. La centrale est responsable de l'utilisation adéquate des ondes radio et, par le fait même, de toutes les communications qui s'effectuent.





## 10-14 Collision impliquant un véhicule d'intervention

(Préciser le numéro d'équipe et l'endroit)

**Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.**

Signifie qu'une unité est impliquée dans une collision. Les premiers répondants doivent préciser à la centrale l'endroit de l'évènement ainsi que le plus de détails possibles.

### Exemple

#### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR 37-110, 10-14 carrefour giratoire, Rivière-du-Loup, 2 véhicules impliqués, 10-35 circulation, 10-18 »

#### 2. CENTRALE

« PR 37-110 à 17 h 23 »

## 10-16 En direction sans feux d'urgence ni sirène (préciser la destination)

**Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.**

Signifie qu'un intervenant est en direction ou doit se rendre sur un lieu préétabli sans feux d'urgence ni sirène. **Ce code peut être modifié par un intervenant, après avis à la centrale.**

### Exemple

#### 1. ÉQUIPE 16

« Centrale, équipe 16, 1-6, 10-16 CHRGP »

#### 2. CENTRALE

« Équipe 16 à 14 h 32 »

## 10-17 Arrivée sur les lieux (préciser le lieu)

**Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.**

**L'heure d'arrivée sur les lieux de la prise en charge** correspond à l'heure à laquelle les premiers répondants arrivent sur place. Elle correspond à l'immobilisation du véhicule.

### Exemple

#### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR 37-110, 10-17 »

#### 2. CENTRALE

« PR 37-110 à 13 h 28 »

**L'heure d'arrivée auprès du patient** est l'heure à laquelle les premiers répondants arrivent auprès de ce dernier. Cette heure correspond au moment où ils peuvent débuter l'évaluation et établir un contact physique avec l'utilisateur dans les cas où le patient était d'abord inaccessible.

### Exemple

#### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR 37-110, **10-17 au patient** »

#### 2. CENTRALE

« PR 37-110 à 1 h 59 »



### **Chef trieur / responsable de site**

Le préposé de la première équipe ambulancière qui arrive sur **le lieu d'un incident** est considéré par la centrale comme étant le **chef trieur / responsable de site**. Ce dernier doit s'identifier auprès de la centrale dès que possible.

### **Exemple**

#### **1. ÉQUIPE 7**

« Centrale, équipe 7, 0-7, 10-17 Boulevard Hôtel-de-Ville, Rivière-du-Loup, Daniel, chef trieur »

### **10-18 Attendre un instant**

**Ce code doit être transmis en un seul message.**

Signifie à l'interlocuteur d'attendre une information ou un message qu'on ne peut donner immédiatement.

### **Exemple**

#### **1. PREMIERS RÉPONDANTS**

« Centrale, PR 37-110, 10-2 sur le numéro d'appartement »

#### **2. CENTRALE**

« PR 37-110, 10-18 »

### **10-20 Préciser la localisation**

**Ce code doit être transmis en un seul message.**

Signifie qu'un usager doit spécifier l'endroit précis où il se trouve ou l'emplacement d'une intervention. Si l'appel est de priorité 0 à 3 et qu'une équipe ambulancière est plus près de l'adresse indiquée par la centrale, l'équipe doit en aviser cette dernière.

### **Exemple**

#### **1. ÉQUIPE 33**

« Centrale, équipe 33, 3-3, 10-20 près du 315, rue St-Georges »

#### **2. CENTRALE**

« Confirmation équipe 33 à 20 h 16 »

#### **3. CENTRALE**

« Centrale, équipe 32, 3-2, 10-3 pour la priorité 1, au 315, rue St-Georges à Matane »

#### **4. ÉQUIPE 32**

« Équipe 32, 10-4 et 10-5 »



## 10-24 Avez-vous capté le message ?

**Ce code doit être transmis en un seul message.**

Utilisé pour demander à un usager s'il a bien compris le message transmis.

### Exemple

#### 1. CENTRALE

« Centrale, équipe 11, 1-1, reconfiguration du code médical pour un 25-B-03-Victor, 2-5-B-0-3-Victor, priorité 1, 10-41 violence en cours, attendre le 10-35 avant d'entrer »

#### 2. ÉQUIPE 11

**Pas de réponse...**

#### 3. CENTRALE

« Centrale, équipe 11, 10-24 ? »

#### 4. ÉQUIPE 11

« Équipe 11, 10-4 »

## 10-26 Préalerte OU affectation anticipée

**Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.**

Signifie qu'un appel en provenance du grand public est en traitement à la centrale. Cet avis permet aux TAP de se diriger vers l'adresse de l'intervention ou vers la caserne le plus rapidement possible.

### Exemple équipe à l'heure

#### 1. CENTRALE

« Centrale, équipe 33, 3-3, 10-26 au 11, avenue du Phare Est à Matane »

#### 2. ÉQUIPE 33

« Équipe 33, 10-4 »

#### 3. CENTRALE

« Confirmation équipe 33 à 9 h 05 »

#### 4. ÉQUIPE 33

« Centrale, équipe 33, 3-3, 10-16, 10-32 »

#### 5. CENTRALE

« Équipe 33 à 9 h 07. Vous répondez au 11, 1-1, avenue du Phare Est à Matane, toujours pour un 10-26 »

### Une fois le code M.P.D.S. découvert

#### 6. CENTRALE

« Centrale, équipe 33, 3-3, vous répondez pour un 10-D-01, 1-0-D-0-1, priorité 1, masculin, 87 ans »

#### 7. ÉQUIPE 33

« Équipe 33, 10-4, 10-30 »

### Exemple équipe de faction

#### 1. ÉQUIPE 3

« Centrale, équipe 3, 0-3, 10-1 »

#### 2. CENTRALE

« Centrale, équipe 3, 10-26 au 364, rue de l'Église à Saint-Pascal »

#### 3. ÉQUIPE 3

« Centrale, équipe 3, 10-4 Daniel »  
« Centrale, équipe 3, 10-4 Tommy »

#### 4. CENTRALE

« Confirmation équipe 3 à 14 h 22 »



Lorsque **le code M.P.D.S. est découvert avant la demande du 10-32**, le préposé à la répartition doit immédiatement transmettre à l'équipe affectée le niveau de priorité.

**1. CENTRALE**

« Centrale, équipe 3, 0-3, vous répondez pour une priorité 1 »

**2. ÉQUIPE 3**

« Centrale, équipe 3, 10-4 Daniel »  
« Centrale, équipe 3, 10-4 Tommy »

**Quelques instants plus tard...**

**1. ÉQUIPE 3**

« Centrale, équipe 3, 0-3, 10-30, 10-32 »

**2. CENTRALE**

« Centrale, équipe 3 à 14 h 26. Vous répondez au 364, 3-6-4, rue de l'Église à Saint-Pascal, pour un 10-D-01, 1-0-D-0-1, priorité 1, masculin, 87 ans »

Lors d'un incident de la route (carte 29) ou d'un problème potentiel de sécurité (cartes 04, 25 et 27), les préposés doivent indiquer cette information aux TAP afin qu'ils puissent mettre leur « bunker suit » ou attendre le code avant d'entrer à l'intérieur, si l'arrivée se fait avant la réception du code M.P.D.S. et de sa priorité.

**1. CENTRALE**

« Centrale, équipe 15, 1-5, 10-26 au 55, Jenkins à Trois-Pistoles pour un 25 »

**1. CENTRALE**

« Centrale, équipe 15, 1-5, priorité 3 au 55, Jenkins à Trois-Pistoles pour un 29 »

Étant donné que les priorités de la carte 29 sont toutes de niveau 1 ou 3, les préposés doivent remplacer le code 10-26 par la priorité 3, et ce, jusqu'à l'obtention de la priorité rattachée au code M.P.D.S.

## **10-27 Disponibilité à l'établissement / En rédaction**

**Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.**

Heure à laquelle les techniciens ambulanciers / paramédics transfèrent le patient sur la civière de l'établissement et débutent la rédaction des formulaires.

### **Exemple**

**1. ÉQUIPE 2**

« Centrale, équipe 2, 0-2, 10-27 »

**2. CENTRALE**

« Équipe 2 à 16 h 49. Heure d'appel 15 h 58, affectation 15 h 59 dans la carte 122, 1-2-2 »



## 10-30 En direction avec feux d'urgence et, au besoin, sirène

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Signifie qu'un intervenant est en direction ou doit se rendre sur un lieu préétabli pour un appel urgent, en utilisant obligatoirement les feux d'urgence et, si nécessaire, la sirène.

### Exemple

#### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR 37-110, 10-30 »

#### 2. CENTRALE

« PR 37-110 à 17 h 36 »

## 10-32 Transmettre les coordonnées de l'appel

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Signifie que les premiers répondants souhaitent que le CCS transmette ou répète les coordonnées de l'appel. À la réception du code 10-32, la centrale se doit de mentionner les informations suivantes aux techniciens ambulanciers / paramédics et premiers répondants :

- ✓ Le numéro civique, la voie de circulation et la ville / municipalité / localité;
- ✓ Le numéro d'appartement / de chambre (si applicable);
- ✓ La place d'affaires (si applicable), le lieu public (si applicable);
- ✓ Le code médical;
- ✓ La priorité;
- ✓ Le sexe et l'âge;
- ✓ Le nombre de personnes impliquées (si applicable);
- ✓ Indiquer qu'elle a des coordonnées GPS disponibles lorsque les informations sur l'adresse ne sont pas précises;
- ✓ La provenance de l'appel (protocole 25).

### Exemple (équipes qui donnent à la centrale le 10-16/10-30 avant le 10-32)

#### 1. ÉQUIPE 14

« Centrale, équipe 14, 1-4, 10-30, 10-32 »

#### 2. CENTRALE

« Équipe 14 à 11 h 45. Vous répondez au **15, 1-5, rue Leblond à St-Jean-de-Dieu** pour un **10-D-02**, 1-0-D-0-2, **priorité 1, masculin, 89 ans** »

Lorsque des équipes répondent conjointement à un même événement et que les coordonnées de l'appel transmises à la première équipe ont bien été reçues par celles qui lui succèdent, ces dernières doivent en informer la centrale.

### Exemple

#### 1. PREMIERS RÉPONDANTS

« Centrale, PR 37-110, 10-30, 10-4 pour le 10-32 »

#### 2. CENTRALE

« PR 37-110 à 15 h 10 »

### Affectation immédiate

**Lors d'une affectation immédiate**, la centrale doit aviser les premiers répondants selon les modalités habituelles, en leur précisant la raison.



Exemple d'informations transmises par radiocommunication ou par radiotéléphone

**1. PREMIERS RÉPONDANTS**

« Centrale, PR 37-110, 10-30, 10-32 »

**2. CENTRALE**

« PR 37-110 à 12 h 11. Vous répondez au **147, 1-4-7, rue Beaubien à Rivière-du-Loup** pour un **9-E-02, 0-9-E-0-1, priorité 0, féminin, 80 ans** »

**10-34 Service d'incendie**

(préciser motif et lieu)

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Signifie que les pompiers sont requis. Ce code est également utilisé pour indiquer que les ressources de ce service sont avisées / en route ou qu'on doit les attendre avant d'intervenir. Il ne doit pas être utilisé pour les demandes d'équipement spécialisé (mâchoires de vie, traîneau d'évacuation...) – **voir code 10-38** ou les premiers répondants – **voir code 10-37**

Pour les **demandes de support du service incendie pour les patients avec obésité morbide / difficulté d'accès**, l'équipe de techniciens ambulanciers / paramédics doit **préciser en tout temps le motif** ainsi que le **mode de déplacement (urgent ou non)** de l'équipe en support.

**Exemple demande d'assistance**

**1. ÉQUIPE 17**

« Centrale, équipe 17, 1-7, besoin du 10-34 pour évacuation d'un 10-49 IMC élevé, mode de conduite non urgent »

**2. CENTRALE**

« Équipe 17 à 16 h 49 »

Lorsque les techniciens ambulanciers / paramédics demandent **des ressources incendie non prévues au protocole**, ils doivent préciser le **motif**. La centrale génère le mode de conduite ainsi que le déploiement des ressources en fonction des protocoles d'intervention incendie.

**Exemple**

**1. CHEF TRIEUR**

« Centrale, chef trieur du 198, de la Reine à Gaspé, 10-34 écoulement de liquide »

**2. CENTRALE**

« Centrale, 10-4 à 5 h 12 »





## 10-35 Service de police

(préciser motif et lieu)

Signifie que le service de police est requis, avisé / en route ou qu'on doit l'attendre avant d'intervenir.

### Exemple

#### 1. CENTRALE

« Centrale, équipe 85, 8-5, à 14 h 02. Vous répondez face au Tim Hortons, route 138 à Port-Cartier, pour un 29-D-02-Foxtrot, 2-9-D-0-2-Foxtrot, priorité 1, 1 personne d'impliquée, 10-34 et **10-35 avisés** »

#### 2. ÉQUIPE 85

« Équipe 85, 10-4 »

Sur le lieu d'un événement, les techniciens ambulanciers / paramédics ou les premiers répondants peuvent faire la demande du service de police lorsque cette ressource est requise, mais non prévue au protocole. Ils doivent cependant mentionner le motif. Il est de la responsabilité du service de police de moduler son mode de conduite en fonction du motif fourni par les techniciens ambulanciers / paramédics ou les premiers répondants.

### Exemple

#### 1. ÉQUIPE 66

« Centrale, équipe 66, 6-6, besoin du 10-35 pour une personne en ROH +++ »

#### 2. CENTRALE

« Équipe 66 à 5 h 59 »

## 10-36 Hydro-Québec

(préciser : coupure à distance, ressources nécessaires...)

Ce code est utilisé pour indiquer que les ressources de service sont avisées / en route ou qu'on doit les attendre avant d'intervenir. Les techniciens ambulanciers / paramédics doivent se référer au P. C. du 10-34 pour faire une demande à la centrale.

## 10-37 Service de premiers répondants

Signifie que les premiers répondants sont avisés / en route ou arrivés sur les lieux.

### Exemple

#### 1. ÉQUIPE 44

« Centrale, équipe 44, 4-4, 10-32 »

#### 2. CENTRALE

« Centrale, équipe 44 à 16 h 32. Vous répondez au 17, 1-7, rue de l'Église à Gros-Morne pour un 06-D-01, 0-6-D-0-1, priorité 1, masculin, 79 ans, 10-37 avisé »



### 10-38 Demande d'équipement spécialisé

(préciser : désincarcération, traîneau d'évacuation...)

**Ce code doit être transmis en un seul message.**

Signifie qu'un ou plusieurs équipements spécialisés sont requis.

#### Exemple

##### 1. ÉQUIPE 29

« Centrale, équipe 29, 2-9, 10-32 »

##### 2. CENTRALE

« Équipe 29 à 13 h 38. Vous répondez au 32, 3-2, rue Audet à Amqui pour un 29-D-04, 2-9-D-0-4, 1 personne d'impliquée, **10-38 mâchoires de vie** et 10-35 avisés »

**Une fois arrivés sur les lieux**, les techniciens ambulanciers / paramédics peuvent demander à la centrale des équipements spécialisés **en lui précisant le motif de la demande.**

#### Exemple

##### 1. ÉQUIPE 41

« Centrale, équipe 41, 4-1, 10-38 traîneau d'évacuation médicale, patient inaccessible, point de rencontre à l'église de La Martre »

##### 2. CENTRALE

« Équipe 41 à 10 h 28 »

### 10-40 Ambulances supplémentaires

**Ce code doit être transmis en un seul message.**

Signifie le nombre de ressources affectées ou une demande additionnelle de ressources de la part des techniciens ambulanciers / paramédics. La centrale doit préciser le lieu de départ des véhicules additionnels.

#### Exemple

##### 2. ÉQUIPE 17

« Centrale, équipe 17, 1-7, 10-32 »

##### 2. CENTRALE

« Équipe 17, vous répondez au 16, 1-6, rue Principale à Squatec pour un 29-D-04, 2-9-D-0-4, priorité 1, 5 personnes d'impliquées, 2 10-40 **Saint-Cyprien et Cabano**, 10-38 mâchoires de vie et 10-35 avisés »

**Une fois arrivés sur les lieux**, les techniciens ambulanciers / paramédics peuvent demander à la centrale des ressources ambulancières additionnelles **en lui précisant la priorité ainsi que le motif de la demande.**

#### Exemple

##### 1. ÉQUIPE 88

« Centrale, équipe 88, 8-8, un 10-40 en **priorité 3** pour un patient en **état de choc** »



Lorsque les équipes sont avisées, la centrale se doit de confirmer la provenance des ressources demandées.

### Exemple (suite)

#### 1. CENTRALE

« Centrale, équipe 88, 8-8, 10-40 Port-Cartier  
avisé »

#### 2. ÉQUIPE 88

« Équipe 88, 10-3 pour le 10-40 »

### 10-41 Scène non sécurisée (préciser la raison)

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Lors d'un appel, si les préposés découvrent que la scène est non sécurisée (**ex.** : violence en cours, gens qui crient, se battent, se disputent, agresseur sur place, présence d'arme, coup de feu, etc.), ils doivent transmettre cette information aux TAP et aux PR en précisant la raison. De plus, afin de préserver la sécurité des techniciens ambulanciers / paramédics et des premiers répondants, la centrale doit les informer **d'attendre l'arrivée du service de police avant d'intervenir.**

### Exemple

#### 1. ÉQUIPE 75

« Centrale, équipe 75, 7-5, 10-32 »

#### 2. CENTRALE

« Équipe 75, vous répondez  
au 19, 1-9, rue des Anémones à Les Escoumins,  
pour un 25-B-03-Victor, 2-5-B-0-3-Victor, priorité  
1, masculin, 43 ans, demandé par le 10-35 qui  
est 10-16. **10-41 violence en cours, attendre  
le 10-35 avant d'entrer** »

### 10-42 Agression à caractère sexuel

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Utilisé par les techniciens ambulanciers / paramédics pour désigner un cas d'agression à caractère sexuel, et ce, afin d'éviter d'indisposer la victime et les témoins.

### 10-43 Problème psychiatrique

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Utilisé par les techniciens ambulanciers / paramédics pour désigner un cas psychiatrique, et ce, afin d'éviter d'indisposer les témoins.

### 10-44 Décès

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Utilisé par les techniciens ambulanciers / paramédics pour désigner un cas de décès, et ce, afin d'éviter d'indisposer les témoins.



### 10-46 Risque d'infection (préciser)

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Lors de la transmission du 10-32, la centrale doit ajouter la mention « **10-46 VIH ou 10-46 SARM...** », selon la maladie infectieuse identifiée par l'appelant.

#### Exemple

##### 1. CENTRALE

« Centrale, équipe 5, 0-5, vous répondez en priorité 5 du CLSC des Frontières vers le CHRGP, aller simple, patient à l'urgence civière #9, 10-46 SARM, **aucune autre particularité** »

### 10-49 Personne à mobilité réduite (ambulance)

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Signifie qu'une personne est à mobilité réduite. Lorsqu'une équipe ambulancière est affectée à une adresse et que l'âge et le sexe du patient correspondent à un patient connu avec obésité morbide, **il est permis de demander une assistance avant son arrivée sur les lieux**. Le TAP doit alors utiliser ce code, qui est dédié à un patient à mobilité réduite. La demande doit être acheminée à la centrale de cette façon :

#### Exemple

##### 1. ÉQUIPE 3

« Centrale, équipe 3, 0-3, 10-34  
pour évacuation d'un 10-49 IMC élevé en  
mode de conduite urgente »

##### 2. CENTRALE

« Équipe 3, 10-4 à 11 h 09 »

### 10-50 Test d'équipement de communication (préciser : radio ou encodage)

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Signifie que l'interlocuteur doit faire un test pour vérifier la qualité de la radiocommunication ou la réception de l'appel. L'interlocuteur doit transmettre **lentement** les chiffres de 1 à 5.

- Réception 1 sur 5 : réception nulle;
- Réception 2 sur 5 : message entrecoupé;
- Réception 3 sur 5 : message difficile à comprendre;
- Réception 4 sur 5 : message clair avec quelques interférences;
- Réception 5 sur 5 : réception excellente.



## **10-61 Permission de communiquer par radio avec un autre intervenant**

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

En tout temps, les techniciens ambulanciers / paramédics et les premiers répondants doivent demander à la centrale l'autorisation de communiquer directement avec un autre intervenant sur les ondes. Dans le cas d'un appel en traitement, la centrale peut refuser la demande.

### **Exemple**

#### **1. PREMIERS RÉPONDANTS**

« Centrale, PR 37-110, permission  
10-61 équipe 07 »

#### **2. CENTRALE**

« Permission accordée »

### **Exemple**

#### **1. PREMIERS RÉPONDANTS**

« Centrale, PR 37-110, permission  
10-61 équipe 07 »

#### **2. CENTRALE**

« Permission refusée »

## **10-62 Fermer tous les équipements de communication (présence d'explosifs)**

***Ce code doit être transmis à la centrale en un seul message.***

Utilisé pour signifier aux intervenants la présence d'explosifs sur le lieu d'une intervention ou le passage dans une zone de dynamitage. Les intervenants situés dans le périmètre visé doivent fermer immédiatement les radios mobiles et portatives, l'équipement RAO et les téléphones cellulaires, le cas échéant. Un lien avec la répartition doit être maintenu à partir d'une unité localisée en zone sécuritaire.

## **10-63 Approche finale sans feux d'urgence ni sirène**

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Utilisé pour signifier aux intervenants de s'approcher silencieusement du lieu de l'intervention afin de ne pas compromettre la sécurité des intervenants, des patients et des témoins.

## **10-70 Code prioritaire (libérer les ondes)**

***Ce code doit être transmis en un seul message.***

Signifie aux intervenants de cesser toute communication radio afin d'accorder la priorité à la transmission d'un message urgent. Ce code ne doit cependant pas être utilisé pour signaler un intervenant en danger immédiat (10-0-7).



## 10-90 Disponibilité spéciale (ambulance)

Dans le cas où une équipe ambulancière est arrivée sur le lieu de l'intervention et que ses services ne sont plus requis pour un transport, mais qu'elle agit en soutien, il est de sa responsabilité d'aviser le plus rapidement possible la centrale qu'elle est en disponibilité spéciale et donc libre pour répondre à un autre appel, au besoin.

Lorsqu'un service incendie demande une ambulance en **soutien** sur le lieu d'un incendie, la centrale doit affecter une ressource en disponibilité spéciale en utilisant le code 10-90I (Disponibilité spéciale – incendie) en priorité 3.

### Exemple

#### 1. CENTRALE

« Centrale, équipe 19, 1-9, priorité 3, au 23, avenue du Lac au Bic »

#### 2. ÉQUIPE 19

« Équipe 19, 10-4, 10-16, 10-32 »

#### 3. CENTRALE

« Équipe 19 à 3 h 56. Vous répondez au 23, 2-3, avenue du Lac au Bic, pour un 10-90 en priorité 3, assistance au 10-34 pour un feu de résidence, 10-35 avisé »

## 10-99 Arrêt cardiorespiratoire

Utilisé par les techniciens ambulanciers / paramédics pour signifier qu'un patient présente les signes ou les symptômes d'un arrêt cardiorespiratoire.

## 10-100 Patient instable

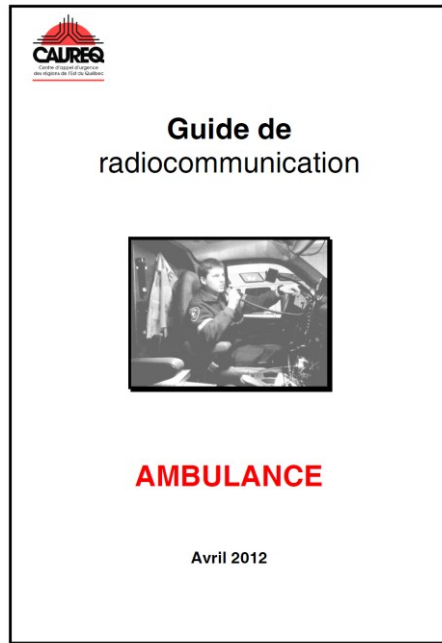
Utilisé par les techniciens ambulanciers / paramédics pour indiquer à l'établissement receveur l'arrivée imminente d'un patient instable nécessitant une attention immédiate.





## Références

1. Guide des radiocommunications « Ambulance », avril 2011, CAUREQ



2. Guide des radiocommunications « Incendie », juin 2011, CAUREQ
3. Pompier 1, Édition 2008, sujet 1.5 « Communication en caserne et sur les lieux d'une intervention
4. Guide des opérations, MSP, partie III, p. 5 à 14
5. Manuel de lutte contre l'incendie 5<sup>e</sup> édition, IFSTA, p. 633 à 651
6. DEP Intervention en sécurité incendie, Module 8, IPIQ

