



DESTINATAIRES : Intervenants de la DSSADG, DPSMD, DPJASP et de la DPDR

EXPÉDITEUR : Mathieu Allaire
Coordonnateur de la sécurité, de la prévention incendie, des
mesures d'urgence et de la sécurité civile

DATE : Le 2026-04-24

OBJET : **Mise à jour du bouton 911 dans I-CLSC**

À l'approche de la période estivale, nous demandons à tous les intervenants de la DSSADG, DPSMD, DPJASP et des services concernés de la DPDR de s'assurer de l'actualisation du bouton 911 dans I-CLSC d'ici le 25 mai. Nous procéderons par la suite à l'impression des listes de secours.

L'évaluation des facteurs de vulnérabilité applicables à l'usager doit aussi s'effectuer dès une modification ou une prise en charge d'un suivi. Il est également important de s'assurer que les facteurs de vulnérabilité sont actualisés pour les usagers qui vous sont attitrés. Ces modifications permettront d'accéder à des données précises et actuelles. Lors de la fermeture d'un dossier, tous les facteurs de vulnérabilité doivent être retirés afin de permettre la création d'une évaluation à jour pour un nouvel épisode de service.

En cas de sinistre, les usagers qui nécessitent une intervention pourront être rapidement ciblés par les intervenants de la DSSADG, DPSMD, DPJASP et des services concernés de la DPDR. Il est essentiel de noter que les listes de relances téléphoniques seront générées par le service des archives à la demande de la CSPIMUSC. Les versions officielles seront ensuite acheminées aux chefs de service par la CSPIMUSC lors d'un événement nécessitant une relance téléphonique telles que les épisodes de chaleur extrême.

Pour toute question, n'hésitez pas à vous référer à vos chefs de service.

MA

p. j. Norme harmonisée — Identification de la clientèle vulnérable — I CLSC

Norme harmonisée

Identification de la clientèle vulnérable – I CLSC

Processus d'identification de la clientèle vulnérable

Le repérage de la clientèle vulnérable permet en cas de sinistre de cibler rapidement les usagers qui pourraient nécessiter un support ou un accompagnement de notre part. Il est important de spécifier qu'un sinistre correspond à :

Un événement dû à un phénomène naturel, une défaillance technologique ou un accident découlant ou non de l'intervention humaine, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles, notamment une inondation, une secousse sismique, un mouvement de sol, une explosion, une émission toxique ou une pandémie.

Objectifs

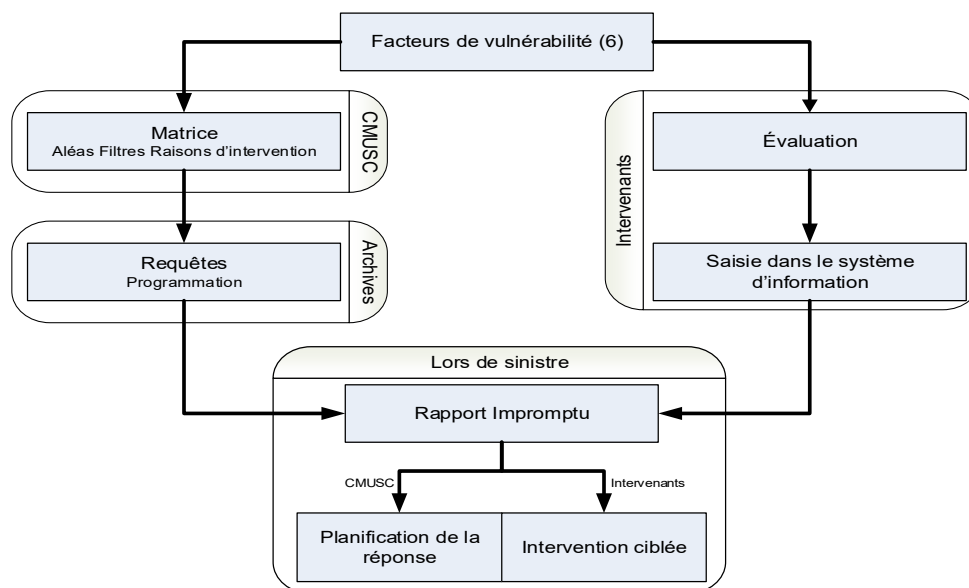
Développer un repérage multirisque selon les facteurs de vulnérabilité auprès de notre clientèle afin de :

- Discriminer les clientèles vulnérables à prioriser afin d'intervenir auprès de ceux qui en ont le plus besoin lors de la survenue du sinistre, 24 h et 72 h après celui-ci.
- Accéder rapidement et en tout temps à des données précises et actuelles.

Pour ce faire, les 6 facteurs de vulnérabilité suivants ont été identifiés :

1. **DÉFAVORISATION ÉCONOMIQUE** : Individu ou famille sous le seuil du faible revenu
2. **ISOLEMENT SOCIAL** : Individu ou famille sans réseau social, immigré avec difficulté de communication
3. **DÉFICIT OU PERTE COGNITIFS SIGNIFICATIFS** : Individu incapable de suivre des consignes
4. **ÉQUILIBRE PSYCHOLOGIQUE FRAGILE** : Dépression sévère, troubles psychologiques sévères et persistants
5. **DÉPENDANCE À UN APPAREIL ÉLECTRIQUE** : Oxygénothérapie, télémédecine, surface thérapeutique, lève-personne, etc.
6. **MOBILITÉ RÉDUITE** : Individu présentant une incapacité physique, une déficience visuelle ou auditive.

Processus



MESURES D'URGENCE
ET SÉCURITÉ CIVILE

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest
Québec

Norme harmonisée

Identification de la clientèle vulnérable – I CLSC

Responsabilité de l'intervenant

Lors de la prise en charge d'un nouveau suivi ou encore lors d'une modification au niveau de la charge de cas de l'intervenant, il est important que l'intervenant attitré évalue et collige les facteurs de vulnérabilité qui s'applique à l'usager. De plus, une mise à jour doit être effectuée au moins 2 fois par année (février-mars et août-septembre) afin d'être prêt à réagir en contexte de sinistre. Ces périodes correspondent aux moments critiques où surviennent le plus fréquemment des sinistres au Québec.

Procédure de saisie dans I-CLSC

1. Dans la fiche d'identification de l'usager, appuyer sur le bouton 911 Urgence.

The screenshot shows the 'Identification CLSC' window. On the left is a sidebar with buttons: Note d'évol., Ident. CLSC, Demande, Int. Détaillée, Int. Formulaire, Int. Série, Carnet Vacc., and Historique. The main window displays the user's information: Alarie, Joseph - 60 ans. Below this are fields for Nom (Alarie), Prénom (Joseph), Date nais (1950/05/05), and Sexe (M). There is a '911 Urgence ...' button and an 'Adresse permanente' field at the bottom.

2. Une nouvelle fenêtre va apparaître. Sélectionner le facteur de vulnérabilité correspondant à votre évaluation et appuyer sur le ✓ pour sauvegarder votre sélection.

The screenshot shows the 'Urgence ...' window. It has a list of vulnerability factors: Défavorisation économique, Déficit/perte cognitifs signif, Dépendance à un app électronique, Équilibre psycho. fragile, Isolement social, and Mobilité réduite. The 'Équilibre psycho. fragile' factor is highlighted in green. There is a checkmark button (✓) to save the selection.

3. Pour l'ajout de facteur de vulnérabilité additionnel, appuyer sur le + afin d'accéder au menu déroulant à nouveau.

The screenshot shows the 'Urgence ...' window with the 'Mesure d'urgence' dropdown menu open. The 'Équilibre psycho. fragile' factor is selected. The window also shows a '+' button to add more factors.



MESURES D'URGENCE
ET SÉCURITÉ CIVILE

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Québec

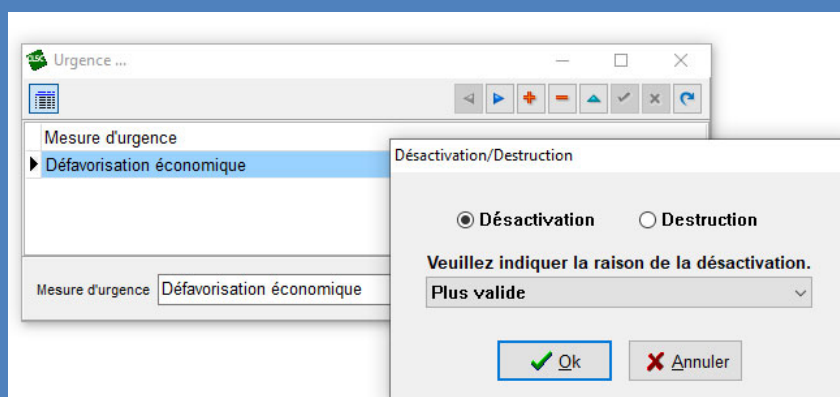
Norme harmonisée

Identification de la clientèle vulnérable – I CLSC

Si vous souhaitez consulter l'ensemble des facteurs sélectionné pour un usager, appuyer sur l'icône liste dans la fenêtre Urgence.

4. Pour le retrait d'un facteur de vulnérabilité (lors de la mise à jour biannuelle ou de la fermeture de l'épisode de services) :

Sélectionner le facteur de vulnérabilité à retirer. Appuyer sur le .
Choisir Désactivation. Sélectionner la raison « Plus valide ». Appuyer sur OK.



MESURES D'URGENCE
ET SÉCURITÉ CIVILE

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Québec 