

**ACCÈS FORCÉ À UN DOMICILE OÙ IL Y A LIEU DE PRÉSUMER ET DE CROIRE QUE LA VIE D'UNE PERSONNE EST EN DANGER**  
**PROCÉDURE ACCEPTÉE PAR LA TABLE PROVINCIALE DES DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS**  
**D'URGENCE (MAJ PAR LA MONTÉRÉGIE)**

---

**Cette procédure s'adresse aux techniciens ambulanciers paramédics (TAP), aux répartiteurs médicaux d'urgence (RMU), aux superviseurs terrains des entreprises ambulancières, aux premiers répondants (PR) et aux chefs d'équipes des Centres de communication santé (CCS).**

Nous avons divisé cette procédure en quatre sous-procédures, qui comprennent les possibilités d'action, selon que la présence de l'utilisateur n'est pas évidente ou selon que la présence de l'utilisateur est évidente par contact visuel ou verbal et qu'il est coopératif ou non. **Vous trouverez à la fin du document un diagramme qui résume cette procédure.**

## **1 PRINCIPES DE BASE**

Au moindre doute que la vie d'un usager est en danger, les TAP ou les PR doivent forcer l'accès au domicile, en tenant compte de l'information obtenue sur place et par le RMU tout en s'assurant de la sécurité des lieux. Toutefois, le TAP ou le PR ne doit jamais mettre en péril sa santé ou sa sécurité en forçant un accès et peut attendre l'arrivée des policiers, s'il le juge nécessaire.

Dans le cas d'un accès forcé, le TAP ou le PR doit minimiser les dommages causés à la propriété, même si ni l'entreprise ambulancière, ni le service PR peuvent être déclarés responsables des dommages occasionnés à la propriété. S'il y a lieu, les assurances personnelles de l'utilisateur prendront en charge ces dépenses.

Cette procédure peut être appliquée par les PR lorsque les TAP ne sont pas encore arrivés sur les lieux.

## **2 RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **2.1 SOUS-PROCÉDURE : ACCÈS FORCÉ QUAND LA PRÉSENCE DE L'USAGER N'EST PAS ÉVIDENTE**

<b>Responsable</b>	<b>Rôle</b>
RMU	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inscrire la possibilité d'accès forcé au domicile lorsque cette information est connue lors de la prise d'appel.</li><li>2. Transmettre l'information aux TAP et aux PR pendant qu'ils se rendent sur les lieux.</li><li>3. Aviser également les policiers de la possibilité d'accès forcé.</li></ol>
TAP/PR	<ol style="list-style-type: none"><li>4. En arrivant sur les lieux :<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour les TAP, s'assurer que le moniteur défibrillateur semi-automatique (MDSA) est en marche.</li><li>• Pour les PR, ouvrir le défibrillateur externe automatique (DEA) s'il permet l'enregistrement sans l'installation des électrodes.</li></ul></li><li>5. Tenter d'établir un contact avec l'utilisateur :<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact verbal mais l'utilisateur ne donne aucune réponse.</li><li>• Contact visuel mais il n'est pas évident que l'utilisateur soit présent à l'intérieur des lieux.</li></ul></li><li>6. Demander au RMU une confirmation :<ul style="list-style-type: none"><li>• de l'adresse;</li></ul></li></ol>

**ACCÈS FORCÉ À UN DOMICILE OÙ IL Y A LIEU DE PRÉSUMER ET DE CROIRE QUE LA VIE D'UNE PERSONNE EST EN DANGER  
PROCÉDURE ACCEPTÉE PAR LA TABLE PROVINCIALE DES DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS  
D'URGENCE (MAJ PAR LA MONTÉRÉGIE)**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• du nom de l'appelant;</li> <li>• du nom de l'utilisateur.</li> </ul>
RMU	<p>7. Rappeler l'appelant pour confirmer l'adresse de l'utilisateur et les raisons de l'appel. Si l'appelant n'est pas l'utilisateur, rappeler l'utilisateur pour confirmer et évaluer la situation.</p> <p>8. Si c'est impossible de communiquer avec l'utilisateur, informer son chef d'équipe.</p> <p>9. Transmettre l'information obtenue aux TAP ou aux PR.</p>
TAP/PR	<p>10. Si disponible facilement, demander au concierge ou aux voisins quels sont les issues possibles et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom des occupants;</li> <li>• leur âge approximatif;</li> <li>• s'ils ont des problèmes médicaux connus;</li> <li>• quand ils ont été vus pour la dernière fois.</li> </ul> <p>11. Après avoir obtenu l'information nécessaire, décider s'il y a lieu de forcer l'accès au domicile. Si l'information nécessaire n'est pas disponible et qu'il y a doute que l'utilisateur est à l'intérieur, il faut forcer l'accès.</p> <p>12. Si la décision est de forcer l'accès au domicile, demander au RMU d'envoyer les policiers sur place.</p>
RMU	<p>13. Envoyer les policiers sur place et lorsque disponible, affecter le superviseur terrain de l'entreprise ambulancière concernée.</p> <p>14. Informer son chef d'équipe de la situation.</p>
TAP/PR	<p>15. Procéder à l'accès forcé du domicile.</p> <p>16. Communiquer avec le RMU après avoir réussi à pénétrer dans le domicile, et préciser si l'utilisateur est présent ou non.</p> <p>17. <b>Si l'utilisateur n'est pas présent :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Attendre l'arrivée des policiers ou du superviseur terrain à l'extérieur du domicile en s'assurant de surveiller l'accès au domicile;</li> <li>b) Les TAP complètent la section « accès forcé » du rapport complémentaire.</li> </ol> <p>18. <b>Si l'utilisateur est présent :</b> Si l'utilisateur présente une condition qui demande un <b>transport urgent ou immédiat</b> selon les PICTAP :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Les TAP effectuent immédiatement le transport et s'il y a présence des PR, ces derniers demeureront sur place jusqu'à l'arrivée des policiers ou du superviseur terrain (à moins de recevoir une nouvelle affectation);</li> <li>b) Les TAP avisent le RMU que les policiers ou le superviseur terrain n'étaient pas sur les lieux à leur départ, si c'est le cas;</li> </ol>

**ACCÈS FORCÉ À UN DOMICILE OÙ IL Y A LIEU DE PRÉSUMER ET DE CROIRE QUE LA VIE D'UNE PERSONNE EST EN DANGER  
PROCÉDURE ACCEPTÉE PAR LA TABLE PROVINCIALE DES DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS  
D'URGENCE (MAJ PAR LA MONTÉRÉGIE)**

	<p>c) Les TAP informent le RMU sur la voie d'accès utilisée pour pénétrer dans le domicile;</p> <p>d) Les TAP complètent la section « accès forcé » du rapport complémentaire.</p>
TAP/PR	<p>19. Si l'utilisateur présente une condition qui demande un <b>transport non urgent</b> :</p> <p>a) Attendre l'arrivée des policiers ou du superviseur terrain;</p> <p>b) Les TAP effectuent le transport ambulancier;</p> <p>c) Les TAP complètent la section « accès forcé » du rapport complémentaire.</p>
RMU	<p>20. Si les TAP ont quitté avant l'arrivée des policiers, rappeler le service de police concerné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner le numéro de l'ambulance et sa destination;</li> <li>• Donner la voie d'accès utilisée pour pénétrer;</li> <li>• Le cas échéant, aviser qu'il n'y a plus personne sur place;</li> <li>• Demander le numéro du véhicule, de l'évènement et les matricules des policiers impliqués.</li> </ul>

**2.2 SOUS-PROCÉDURE : ACCÈS FORCÉ QUAND LA PRÉSENCE DE L'USAGER EST ÉVIDENTE PAR CONTACT VISUEL**

Responsabilité	Rôle
RMU	<p>1. Inscrire la possibilité d'accès forcé à un domicile lorsque cette information est connue lors de la prise d'appel.</p> <p>2. Transmettre l'information aux TAP et aux PR pendant qu'ils se rendent sur les lieux.</p> <p>3. Aviser également les policiers de la possibilité d'accès forcé.</p>
TAP/PR	<p>4. En arrivant sur les lieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les TAP, s'assurer que le moniteur défibrillateur semi-automatique (MDSA) est en marche.</li> <li>• Pour les PR, ouvrir le défibrillateur externe automatique (DEA) s'il permet l'enregistrement sans l'installation des électrodes.</li> </ul> <p>5. Tenter d'établir un contact avec l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact verbal mais l'utilisateur ne donne aucune réponse.</li> <li>• Contact visuel établi.</li> </ul> <p>6. Si <b>l'utilisateur ne semble pas en détresse</b>, demander au concierge ou aux voisins quels sont les issues possibles et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom des occupants;</li> <li>• leur âge approximatif;</li> <li>• s'ils ont des problèmes médicaux connus;</li> <li>• quand ils ont été vus pour la dernière fois.</li> </ul> <p>7. Après avoir obtenu l'information nécessaire, décider s'il y a lieu de forcer l'accès au domicile.</p>

**ACCÈS FORCÉ À UN DOMICILE OÙ IL Y A LIEU DE PRÉSUMER ET DE CROIRE QUE LA VIE D'UNE PERSONNE EST EN DANGER  
PROCÉDURE ACCEPTÉE PAR LA TABLE PROVINCIALE DES DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS  
D'URGENCE (MAJ PAR LA MONTÉRÉGIE)**

TAP/PR	8. Si l' <b>usager semble en détresse ou inanimé</b> et qu'aucune personne n'est disponible immédiatement pour ouvrir la porte, effectuer l'accès forcé.
RMU	9. Envoyer les policiers sur place et lorsque disponible, affecter le superviseur terrain de l'entreprise ambulancière concernée. 10. Informer son chef d'équipe de la situation.
TAP/PR	11. Procéder à l'accès forcé du domicile. 12. Communiquer avec le RMU après avoir réussi à pénétrer dans le domicile. 13. Si l'usager présente une condition qui demande un <b>transport urgent ou immédiat</b> selon les PICTAP: a) Les TAP effectuent immédiatement le transport et s'il y a présence des PR, ces derniers demeurent sur place jusqu'à l'arrivée des policiers ou du superviseur terrain (à moins de recevoir une nouvelle affectation); b) Les TAP avisent le RMU que les policiers ou le superviseur terrain n'étaient pas sur les lieux à leur départ, si c'est le cas; c) Les TAP informent le RMU sur la voie d'accès utilisée pour pénétrer dans le domicile; d) Les TAP complètent la section « accès forcé » du rapport complémentaire. 14. Si l'usager présente une condition qui demande un <b>transport non urgent</b> : a) Attendre l'arrivée des policiers ou du superviseur terrain; b) Les TAP effectuent le transport ambulancier; c) Les TAP complètent la section « accès forcé » du rapport complémentaire.
RMU	15. Si les TAP ont quitté avant l'arrivée des policiers, rappeler le service de police concerné : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner le numéro de l'ambulance et sa destination;</li> <li>• Donner la voie d'accès utilisée pour pénétrer sur place;</li> <li>• Le cas échéant, aviser qu'il n'y a plus personne sur place;</li> <li>• Demander le numéro du véhicule, de l'évènement et les matricules des policiers impliqués.</li> </ul>

**2.3 Sous-PROCÉDURE 3 : ACCÈS FORCÉ QUAND LA PRÉSENCE DE L'USAGER EST ÉVIDENTE PAR CONTACT VERBAL ET L'USAGER EST COOPÉRATIF**

Responsabilité	Rôle
RMU	1. Inscrire la possibilité d'accès forcé à un domicile lorsque cette information est connue lors la prise d'appel.

**ACCÈS FORCÉ À UN DOMICILE OÙ IL Y A LIEU DE PRÉSUMER ET DE CROIRE QUE LA VIE D'UNE PERSONNE EST EN DANGER  
PROCÉDURE ACCEPTÉE PAR LA TABLE PROVINCIALE DES DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS  
D'URGENCE (MAJ PAR LA MONTÉRÉGIE)**

RMU	<p>2. Transmettre l'information aux TAP et aux PR pendant qu'ils se rendent sur les lieux.</p> <p>3. Aviser également les policiers de la possibilité d'accès forcé.</p>
TAP/PR	<p>4. En arrivant sur les lieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les TAP, s'assurer que le moniteur défibrillateur semi-automatique (MDSA) est en marche.</li> <li>• Pour les PR, ouvrir le défibrillateur externe automatique (DEA) s'il permet l'enregistrement sans l'installation des électrodes.</li> </ul> <p>5. Tenter d'établir contact avec l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact verbal établi avec l'utilisateur.</li> </ul> <p>6. Demander à l'utilisateur d'ouvrir la porte.</p> <p>7. Si l'utilisateur est seul et incapable d'ouvrir la porte, demandez-lui quels sont les autres issues possibles.</p> <p>8. Si aucunes autres issues possibles, obtenir la permission de l'utilisateur pour forcer l'accès à son domicile</p> <p>9. Demander au RMU d'envoyer les policiers sur place car l'accès sera forcé.</p>
RMU	<p>10. Envoyer les policiers sur place et lorsque disponible, affecter le superviseur terrain de l'entreprise ambulancière concernée.</p> <p>11. Informer son chef d'équipe de la situation.</p>
TAP/PR	<p>12. Procéder à l'accès forcé du domicile.</p> <p>13. Communiquer avec le RMU après avoir réussi à pénétrer dans le domicile.</p> <p>14. Si l'utilisateur présente une condition qui demande un <b>transport urgent ou immédiat</b> selon les PICTAP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Les TAP effectuent immédiatement le transport et s'il y a présence des PR, ces derniers demeurent sur place jusqu'à l'arrivée des policiers ou du superviseur terrain (à moins de recevoir une nouvelle affectation);</li> <li>b) Les TAP avisent le RMU que les policiers ou le superviseur terrain n'étaient pas sur les lieux à leur départ, si c'est le cas;</li> <li>c) Les TAP informent le RMU sur la voie d'accès utilisée pour pénétrer dans le domicile;</li> <li>d) Les TAP complètent la section « accès forcé » du rapport complémentaire.</li> </ol> <p>15. Si l'utilisateur présente une condition qui demande un <b>transport non urgent</b> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Attendre l'arrivée des policiers ou du superviseur terrain;</li> <li>b) Les TAP effectuent le transport ambulancier;</li> <li>c) Les TAP complètent la section « accès forcé » du rapport complémentaire.</li> </ol>

**ACCÈS FORCÉ À UN DOMICILE OÙ IL Y A LIEU DE PRÉSUMER ET DE CROIRE QUE LA VIE D'UNE PERSONNE EST EN DANGER  
PROCÉDURE ACCEPTÉE PAR LA TABLE PROVINCIALE DES DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS  
D'URGENCE (MAJ PAR LA MONTÉRÉGIE)**

RMU	<p>16. Si les TAP ont quitté avant l'arrivée des policiers, rappeler le service de police concerné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner le numéro de l'ambulance et sa destination;</li> <li>• Donner la voie d'accès utilisé pour pénétrer sur place;</li> <li>• Le cas échéant, aviser qu'il n'y a plus personne sur place;</li> <li>• Demander le numéro du véhicule, de l'évènement et les matricules des policiers impliqués.</li> </ul>
-----	--

**2.4 SOUS-PROCÉDURE 4 : ACCÈS FORCÉ QUAND LA PRÉSENCE DE L'USAGER EST ÉVIDENTE PAR CONTACT VERBAL  
MAIS L'USAGER EST NON COOPÉRATIF**

Responsabilité	Rôle
RMU	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscrire la possibilité d'accès forcé à un domicile lorsque cette information est connue lors de la prise d'appel.</li> <li>2. Transmettre l'information aux TAP et aux PR pendant qu'ils se rendent sur les lieux.</li> <li>3. Aviser également les policiers de la possibilité d'accès forcé.</li> </ol>
TAP/PR	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. En arrivant sur les lieux : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les TAP, s'assurer que le moniteur défibrillateur semi-automatique (MDSA) est en marche.</li> <li>• Pour les PR, ouvrir le défibrillateur externe automatique (DEA) s'il permet l'enregistrement sans l'installation des électrodes.</li> </ul> </li> <li>5. Tenter d'établir contact avec l'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact verbal établi avec l'utilisateur.</li> </ul> </li> <li>6. Demander à l'utilisateur d'ouvrir la porte.</li> <li>7. Si l'utilisateur refuse de venir ouvrir la porte, tenter d'évaluer l'état de l'utilisateur selon ses réponses.</li> <li>8. S'il y a le soupçon que la vie de l'utilisateur est en danger, demander à l'utilisateur la permission de forcer l'accès à son domicile</li> <li>9. Si l'utilisateur refuse, aviser le RMU de ce refus.</li> </ol>
RMU	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Rappeler l'appelant pour confirmer l'adresse de l'utilisateur et les raisons de l'appel. Si l'appelant n'est pas l'utilisateur, rappeler l'utilisateur pour confirmer, éclaircir et évaluer la situation.</li> <li>11. Si c'est impossible de communiquer avec l'utilisateur, informer son chef d'équipe.</li> <li>12. Envoyer les policiers sur place et, lorsque disponible, affecter le superviseur terrain de l'entreprise ambulancière concernée.</li> </ol>

**ACCÈS FORCÉ À UN DOMICILE OÙ IL Y A LIEU DE PRÉSUMER ET DE CROIRE QUE LA VIE D'UNE PERSONNE EST EN DANGER  
PROCÉDURE ACCEPTÉE PAR LA TABLE PROVINCIALE DES DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS  
D'URGENCE (MAJ PAR LA MONTÉRÉGIE)**

RMU	13. Informer son chef d'équipe de la situation. 14. Transmettre l'information obtenue aux TAP et aux PR.
TAP/PR	15. Attendre l'arrivée des policiers.
Policiers	16. Décider si l'accès forcé doit être effectué.
TAP/PR	17. L'accès forcé est effectué par les policiers : a) Les TAP effectuent immédiatement le transport; b) Les TAP complètent la section « accès forcé » du rapport complémentaire.  18. L'accès forcé n'est pas effectué par les policiers : a) Démobilisation des TAP et PR par les policiers; b) Les TAP avisent le RMU de la fin de l'opération; c) Les TAP complètent le formulaire AS-803 et font signer la section « refus de transport » par les policiers sur les lieux.

**ACCÈS FORCÉ À UN DOMICILE OÙ IL Y A LIEU DE PRÉSUMER ET DE CROIRE QUE LA VIE D'UNE PERSONNE EST EN DANGER  
PROCÉDURE ACCEPTÉE PAR LA TABLE PROVINCIALE DES DIRECTEURS MÉDICAUX DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS  
D'URGENCE (MAJ PAR LA MONTÉRÉGIE)**

