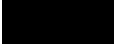


ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2311-0645

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Catégorie	Rapport d'événement
Type rapport début	Premiers Soins
Type rapport fin	Premiers Soins
Emplacements	BAnQ\Grande Bibliothèque\N2\Près du local 2.161 (Section des imprimantes)
Priorité	Très haute
Date début	2023-11-17 17:38
Date fin	2023-11-17 18:08
Titre	Une tuile est tombée sur une usagère
Introduction	Une tuile est tombée sur une usagère et l'officier a administré les premier soins et a assuré son transport à l'hôpital Chum.
Statut	En rédaction
Créateur	 , Matricule
Rédacteurs	Marie Andrée DUCHESNE
Est confidentiel	Non
Usager connu/inconnu :	Inconnu de la sécurité et du SAU
Nombre de blessés :	1
Âge :	vingtaine
Situation :	Blessée légèrement
# Feuille de route :	
Sergent en fonction	
Durée d'intervention	52 Minute(s)

2023-11-17 17:38

2023-11-17 18:08

2434455, Matricule

17h38 : Je, Officier [REDACTED] matricule [REDACTED], suis à l'accès métro quand on me contacte par radio pour me dire qu'une tuile est tombée sur un usager au niveau 2, je me dirige vers le niveau 2 de façon hâtive.

17h40 : Arrivé sur les lieux, je constate qu'une tuile est sur le plancher et qu'il y a une chaise cassée à côté, je demande aux gens de s'éloigner et j'ordonne à l'agent [REDACTED] de faire un périmètre de sécurité avec des bollards. La responsable SAU, Ingrid Lecours, vient me dire que la tuile serait tombée sur la main de l'usagère, je vais à la rencontre de l'usagère [REDACTED], (jeune femme noire dans la vingtaine, cheveux noirs longs, numéro de téléphone : [REDACTED]) je lui demande si tout va bien, elle est sous le choc, je lui demande si elle a mal en quelque part elle me dit que oui et que sa main et son épaule sont douloureuses, je lui demande si elle peut bouger elle m'affirme que oui et elle fait des mouvements pour me le prouver. Je la dirige vers le bureau d'accueil au Niveau 2 en avant des ascenseurs panoramiques, elle se met à pleurer, je lui demande encore où a-t-elle mal elle me dit l'épaule, je lui demande si elle peut bouger à maintes reprises pour m'assurer que rien n'est cassé et je me dirige vers l'aire administrative du niveau 2 pour prendre la trousse de premiers soins. De retour au bureau du commis j'ouvre la trousse de premiers soins et je prends une compresse froide instantanée et je l'applique doucement sur l'épaule gauche. Moi, la responsable SAU, l'agent [REDACTED] et l'usagère [REDACTED] nous nous dirigeons vers l'infirmierie.

17h46 : Arrivés à l'infirmierie (visuel caméra 54 ascenseurs centraux et caméra NRC-520-bistro le parva (Sud)) je lui demande de s'asseoir, elle continue à pleurer et elle est sous le choc, je continue d'appliquer la compresse froide instantanée tout en la rassurant et lui demandant si elle a mal, elle me dit que oui alors je lui suggère une ambulance, elle me répond que ça va être correct et que quelqu'un va venir la chercher. Elle appelle sa mère mais après elle me confirme que personne va venir la chercher alors moi, la responsable SAU Ingrid Lecours et l'agent [REDACTED] lui proposons l'ambulance mais elle dit qu'elle va devoir payer et qu'elle est correcte, nous insistons encore sur le fait qu'elle doit aller à l'hôpital alors nous lui demandons si elle a de l'argent pour prendre le taxi, elle nous dit que non.

17h50 : Je commande un Uber pour qu'elle se dirige vers le CHUM le plus rapidement possible, je l'aide à mettre son manteau et je transporte ses choses, nous nous dirigeons vers le taxi Uber en sortant par la porte 475 Maisonneuve Est.

18h08 : Le taxi est arrivé je m'assure que l'usagère [REDACTED] entre dans le taxi de façon sécuritaire et j'indique au chauffeur de taxi que c'est une urgence et qu'il assure son transport vers l'urgence de manière attentionnée. Je retourne à mon bureau pour rédiger mon rapport PSRE.

22h05 : Je remets une compresse froide instantanée dans la trousse de l'aire administrative du niveau 2.

22h28 : Fin de la rédaction

ÉVÉNEMENT NO. PSRE 2311-0645

2023-11-17 17:38

2023-11-17 18:00

Agent sur appel, GB

17 : 38 : Je, Agent [REDACTED] ([REDACTED]), suis au COS lorsque je reçois un appel du 2 étage concernant une usagère, sur qui une portion du mur serait tombé. Je me mets prestement en direction avec l'Officier [REDACTED].

17 : 40 : À mon arrivée sur les lieux, je remarque les dégâts : une portion du mur du 4^e étage est en effet tombé sur une usagère qui était assise au N2, blessant celle-ci et cassant une chaise. Moi et l'agent [REDACTED] prenons des bollards et restreignons l'accès à la zone.

17 : 46 : Moi et l'officier [REDACTED] administrons les premiers soins envers l'usagère alors que la SAU Ingrid Lecours nous assiste. Nous recommandons à l'usagère d'aller à l'hôpital. Celle-ci désire y aller en Uber plutôt qu'en ambulance.

18 : 00 : L'officier [REDACTED] escorte l'usagère à l'extérieur jusqu'à son Uber.

PERSONNES IMPLIQUÉES

[REDACTED], Matricule
Créateur

[REDACTED], Matricule
Rédacteur

[REDACTED], Matricule
Consultant

[REDACTED], Matricule
Officier

[REDACTED]
Agent de sécurité

Lecours, Ingrid
Responsable SAU

PSRE 2311-0645 - Premiers Soins, Inconnu

Autre

ANNULÉ

Agent sur appel, GB
Consultant

Agent sur appel, GB
Rédacteur

[REDACTED]
Consultant

[REDACTED]
Victime

Jeune femme noire, mince, cheveux longs noirs, dans la vingtaine

 , Matricule
Consultant

 , Matricule
Consultant

 , Matricule
Consultant

Germain, Elizabeth
Consultant

DUCHESNE, Marie Andrée
Consultant

 , Matricule
Consultant

 , Matricule
Consultant

DUCHESNE, Marie Andrée
Rédacteur



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj) 2023-11-17		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 17h35	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Choisissez un élément.
Endroit précis	N2 allée Savoie		
Usager			
Prénom [REDACTED]		Nom [REDACTED]	
Numéro d'abonné [REDACTED]		Numéro de client [REDACTED]	
Description de l'usager (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Femme dans la vingtaine, de peau noire, cheveux tressés longs, pantalon beige, chandail et manteau noir et sac aussi. S'exprime en anglais [REDACTED] [REDACTED]			
Avis remis	Oui ☐	Non ☐	
Description de l'incident et de l'intervention			
Vers 17h35 je reçois un appel, je crois de Catherine Lévesque qui me dit qu'un usager a reçu un morceau de plafond dans l'allée Savoie et que la sécurité a été appelée. Lorsque j'arrive sur place, l'usagère est sur une chaise et plusieurs usager sont attroupés. Sylvie Carrière est avec elle et la sécurité aussi. Je demande à l'usagère si elle est correct et elle me dit que oui. Je vais sur les lieux de l'incident afin de m'assurer qu'il n'y a plus de danger et je note au sol qu'un morceau de "presswood" (ou similaire) s'est détaché d'une passerelle du 4e étage (environ 2.5' x 8') et une chaise est brisée. Je demande qu'on bloque l'accès où sont les débris et le Lieutenant [REDACTED] demande à ce que des bollards soient mis en place, ce qui est fait immédiatement. L'usagère est venue seule et d'autres usagers ont ses effets. Elle dit ne pas pouvoir porter ses effets, c'est alors qu'elle dit qu'elle a mal à l'épaule. Je prends alors ses effets en main (téléphone, manteau, sac, portable). Je lui demande si elle peu marcher, et elle dit que oui. Je pense alors à prendre ses coordonnées et on s'arrête au comptoir de référence du N2. Elle me laisse ses coordonnées et voyant qu'elle semblait ébranlée (elle pleure), je demande à la sécurité si on a un lieu plus confortable pour qu'elle puisse se remettre. On parle de l'infirmerie. Avant de descendre, le Lieutenant [REDACTED] applique à l'usagère une			



RAPPORT D'INCIDENT

compresse glacée sur son épaule pour la soulager. Nous descendons, moi, l'usagère, le Lieutenant [REDACTED] et un autre agent par l'ascenseur et nous dirigeons vers l'infirmierie.

À l'infirmierie, l'usagère inspecte son portable qui est correct, puis elle appelle sa mère qui ne peut pas venir la chercher. Ayant appliqué la compresse sur l'épaule de l'usagère, le lieutenant [REDACTED] m'indique que ça lui a permis de constater que l'articulation est fonctionnelle. La sécurité m'informe que puisque l'usagère peut se déplacer, il n'est pas convenu d'appeler une ambulance. Nous suggérons tout de même fortement à l'usagère de se rendre à l'hôpital. Elle n'est pas convaincue puisqu'elle dit ne pas avoir si mal. Nous lui expliquons que c'est l'adrénaline. La sécurité et moi discutons tour à tour en retrait des actions à prendre. Je suggère même de payer moi-même le taxi, mais je ne suis pas certaine de la procédure. Je vais me renseigner à l'Accueil et au Prêt des actions prises pour des événements antérieurs similaires. On me parle de cartes de taxi, mais que ça n'existe plus. Pendant ce temps, la sécurité cherche aussi une procédure. Lorsque je reviens à l'infirmierie, l'agent de sécurité m'informe que le Lieutenant [REDACTED] a accompagné l'usagère jusqu'à un Uber, qu'il a payé lui-même, en direction de l'hôpital. Il était légèrement passé 18hrs.

Renseignements supplémentaires

Rapport rédigé par	Prénom Ingrid	Nom Lecours	Date du rapport
N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE) 2311-0645	N° et matricule de l'agent de sécurité		



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj)		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) vers 17h40	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Niveau 2
Endroit précis	Promenade de la ruelle Savoie près de la terrasse de lecture		
Usager			
Prénom Ne s'applique pas		Nom	
Numéro d'abonné		Numéro de client	
Description de l'usager (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Une dame noire d'environ 20 ans grande et mince			
Avis remis	Oui ☐	Non ☒	
Description de l'incident et de l'intervention			
J'étais au comptoir de référence du niveau 2 dans le cadre du projet-pilote Information et référence lorsque j'ai entendu un bruit assez fort comme si un objet lourd était tombé. Ma collègue au comptoir des commis (Sylvie Carrière) est partie aussitôt vers la promenade de la ruelle Savoie pour vérifier ce qui s'était passé. Pour ne pas laisser le comptoir vide, je suis restée sur place. Lorsque Sylvie est revenue, elle m'a dit qu'un morceau de mur était tombé et qu'une dame était en état de choc. Elle a appelé la sécurité tandis que j'ai appelé la SAU Ingrid Lecours. Des commis du niveau 3 (Rodolphe De Melo et Meryem Yildiz) sont arrivés en disant qu'ils ont vu le morceau de mur tomber. Des agents de sécurité sont arrivés et je leur ai pointé la direction de l'événement. Ingrid Lecours est arrivée avec la dame noir en état de choc. La dame s'est assise au comptoir de référence et s'est mise à pleurer. Elle s'excusait de pleurer tandis qu'Ingrid et moi-même lui disions que c'est nous qui s'excusons pour ce qu'elle a subi et lui avons dit que c'était normal de pleurer après ce choc. L'agent [REDACTED] a demandé à la dame si elle avait mal à son épaule que le mur avait accroché en tombant. Il lui a offert d'aller à l'infirmerie de la GB pour s'étendre et avoir de la glace sur son épaule. La dame continuait de pleurer. Je			



RAPPORT D'INCIDENT

lui ai offert des mouchoirs. Je suis allée voir la scène et le personnel avait installé des bollards pour ne pas passer. Le fauteuil où était la dame noire était brisé. Quand je suis revenue au comptoir de services, la dame n'était plus là, ni les agents de sécurité et Ingrid Lecours. Il restait seulement la trousse de premiers soins. Ma collègue Fatima Zelazel est revenue de son souper à 18h. Je lui ai raconté l'événement. Je l'ai salué ainsi que Sylvie Carrière. Fatma m'a écrit plus tard dans la soirée pour me dire qu'Ingrid Lecours suggérait que j'écrive un rapport d'incident.

Renseignements supplémentaires

Rapport rédigé par	Prénom Catherine	Nom Lévesque	Date du rapport 18/11/2023
N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE) 2311-0645		N° et matricule de l'agent de sécurité	



RAPPORT D'INCIDENT

Date de l'incident (aaaa-mm-jj)		Heure de l'incident (aaaa-mm-jj) 1830	
Édifice	Grande Bibliothèque	Service ou niveau	Choisissez un élément.
Endroit précis	Ruelle Savoie		
Usager			
Prénom		Nom	
Numéro d'abonné		Numéro de client	
Description de l'usager (Caractéristiques physiques : genre, âge, taille, poids, couleur yeux et cheveux, moustache, barbe, peau, forme du visage, cicatrice, tatouage, perçage. Langue parlée. Habillement : sac, manteau, bijoux, souliers, chapeau, accessoires, etc.)			
Jeune dame aux cheveux longs			
Avis remis	Oui ☐	Non ☒	
Description de l'incident et de l'intervention			
Élément d'une structure en hauteur qui a cédé et qui est tombée au sol vis-à-vis la salle 2.180. Une jeune dame étant assise sur le bord de la fenêtre lorsqu'elle a reçu le bord de cet élément sur une épaule et dont les pattes de son fauteuil ont cédé. Étant au comptoir, c'est par le bruit qu'ayant pu constaté qu'il se passait quelque chose de sérieux. Ayant appelé la sécurité qui a intervenu très rapidement, tandis que la bibliothécaire Catherine Lévesque avait, de son côté, communiqué avec Ingrid Lecours, responsable SAU et qui a agit très rapidement également. La jeune usagère, en pleurs sous le choc, mentionnait qu'elle avait mal à une épaule. Elle fut très bien accompagnée.			
Renseignements supplémentaires			
Rapport rédigé par	Prénom Sylvie	Nom Carrière	Date du rapport 2023-11-18
N° du rapport de l'équipe de la sécurité (PSRE) 2311-0645		N° et matricule de l'agent de sécurité	

Date de l'incident :	17-11-2023
Heure de l'incident :	17h30

Lieu de l'incident	
Édifice :	Grande Bibliothèque
Service :	N3
Endroit (local) :	Promenade Savoie

Usager	
Prénom et nom	
Numéro de client :	

Description de l'utilisateur si son nom est inconnu*

Avis remis : ☐ Oui ☐ Non
--

Description de l'incident et interventions
Vers 17h30 j'étais à mon bureau, 3.350-A, quand j'ai vu un panneau blanc passer par ma fenêtre. J'ai entendu un Boom ! J'ai regardé par la fenêtre et j'ai vu un le panneau sur le sol de la promenade Savoie. Je me suis précipité au comptoir du troisième pour appeler la sécurité. Je me suis dirigé vers le balcon du troisième qui donne sur la promenade Savoie, pour dire aux abonnées près des débris, de quitter l'endroit au cas où d'autres panneaux se détacher du mur.

Renseignements additionnels

Rapport rédigé par :	Rodolphe de Melo
Date du rapport :	18-11-2023
Numéro du rapport de l'équipe de la sécurité	PSRE2311-0645
Numéro et matricule de l'agent	

* Utiliser l'aide-mémoire au besoin.