



Guide de l'utilisateur corporatif

Et **PLAN D'ÉVACUATION MÉDICAL AÉRIEN D'URGENCE (PEMAU)** de Helico Secours, coopérative de solidarité

Ce guide contient les termes et les conditions encadrant votre contrat de service d'Helico Secours, coopérative de solidarité (Helico Secours). Nous vous encourageons à les lire soigneusement afin que vous puissiez comprendre les prestations et services que nous vous offrons. Helico Secours a pris les moyens requis pour être prête à répondre à toute demande d'assistance téléphonique de ses membres 365 jours par an, 24 heures par jour.

Protocole d'évacuation en cas d'urgence

Nous avons comme objectif et pour mission d'effectuer un maximum de sensibilisation et d'anticipation afin de maximiser notre efficacité en cas d'urgence.

Nous savons tous par expérience qu'en situation d'urgence, les événements s'enchaînent très rapidement. C'est pourquoi nous vous demandons de lire attentivement le **protocole d'évacuation d'urgence en annexe** et vous y conformer le plus possible. Ainsi, en cas d'évacuation, l'équipe aux opérations d'Helico Secours coopérative de solidarité aura toutes les informations en mains pour parer à toutes éventualités afin de mener la mission le plus efficacement et sécuritairement possible.

Helico Secours s'engage à vous soutenir dans votre PEMAU en déterminant avec vous les sites stratégiques d'atterrissage ainsi que les points GPS de rencontre lors d'interventions. Ceux-ci sont préétablis conjointement selon vos besoins et capacité. Nous vous fournissons également un affichage avec les coordonnées d'Helico Secours en cas d'urgence.

Service à la clientèle

343-205-0080 Sans

frais

1-877-399-3105

info@helicosecours.ca

URGENCE et TEXTO

343-212-2222 OU

urgence@helicosecours.ca

Description des forfaits

Forfait corporatif – Employeur

Le service couvre l'évacuation aérienne d'urgence des propriétaires et des travailleurs de l'employeur alors que ceux-ci sont sur leur quart de travail ou résident sur le territoire de l'employeur. Les interventions d'urgence sont soumises au protocole décisionnel du PEMAU. La personne évacuée sera dirigée vers le centre hospitalier approprié le plus près.

2 options :

- Frais d'intervention inclus :

Lorsque l'employeur choisit l'option des frais d'intervention inclus, celui-ci n'a pas à déboursier d'autres frais lors d'une intervention d'urgence pour secourir une des personnes couvertes par le PEMAU

- Frais d'intervention en supplément:

Lorsque l'employeur choisit cette option, l'employeur devra défrayer un coût supplémentaire lors d'une intervention de sauvetage médical aérien. Ce coût représente 75% des frais normalement facturés pour les heures de vol comprises entre le décollage et le retour au site de départ de l'appareil. Un coût de l'heure sera facturé à partir de la base la plus proche et disponible, jusqu'au retour de sa base d'attache.

Un service de vigile 24/24 peut également être offert pour les employés ou les équipes isolées. L'employeur doit avoir fait l'acquisition de l'option de vigile.

Forfait corporatif – Établissement récréotouristique

Le service couvre l'évacuation aérienne d'urgence des propriétaires, employés et des visiteurs alors que ceux-ci sont sur le territoire de l'entreprise. Les interventions d'urgence sont soumises au protocole décisionnel du PEMAU. La personne évacuée sera dirigée vers le centre hospitalier approprié le plus près.

Transférabilité

Tous les forfaits et services inclus ne sont pas transférables à une autre personne ou une autre entité corporative.

Description des services

Tous nos services répondent aux normes de la CNESST

- Accès téléphonique à la centrale de coordination Helico Secours, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Des hélicoptères avec configuration médicale
- Des avions turbopropulseur avec une configuration aéromédicale
- Recherche de personne avec la technologie RECCO <https://www.helicosecours.ca/reflecteurs-recco>
- Des pilotes expérimentés et équipes d'urgence médicale spécialement formées pour l'évacuation médicale et les sauvetages d'urgence
- Les patients transportés vers le centre hospitalier le plus approprié pour le meilleur bénéfice patient
- En partenariat avec la plupart des firmes et des coopératives ambulancières du Québec, les équipes sont formées de paramédics de vol, infirmières de vol et de spécialistes en sauvetage et parasauveteurs
- Sous la supervision d'un directeur médical, médecin d'urgence
- L'assistance d'un médecin en soins d'urgence (au besoin)
- Un service de vigile 24/24 pour les employés ou les équipes isolées (optionnel)

Protocole décisionnel du PEMAU

- Helico Secours accorde la priorité aux gens et fonde ses décisions opérationnelles sur des objectifs de bénéfice patient
- Helico Secours intervient seulement sur le territoire du site d'intervention du membre (ex : territoire de la pourvoirie, territoire exploité par une entreprise, etc.) en fonction de ses ressources disponibles, aéronefs et ressources humaines, sans garantir une intervention par ses propres moyens.
- Helico Secours peut être empêchée d'intervenir ou devoir retarder son intervention si la météo est mauvaise ou dans le cas d'un bris mécanique, d'une période de maintenance ou la survenance d'autres appels d'urgence en simultanés.
- La décision finale est prise par le chef aux opérations, avec les recommandations du directeur médical en tenant compte de plusieurs facteurs tels que la nature et gravité de l'urgence médicale le tout selon les critères décisionnels médicaux (voir ci-dessous), l'accessibilité du secteur, les conditions météorologiques, la nécessité d'un transport vers un hôpital spécialisé, la comparaison des temps de parcours de l'ambulance terrestre et de l'hélicoptère ou de l'avion, etc
- Lorsqu'Helico Secours considère qu'un transport par voie aérienne est nécessaire pour le bénéfice du patient, Helico Secours confirme la prise en charge.
- Le transport par une ambulance aérienne offert par Helico Secours se fera au centre médical approprié le plus proche pour des conditions médicales qui de l'avis d'Helico Secours est le plus approprié et le plus proche pour traiter des conditions médicales jugées menaçantes pour la vie de l'utilisateur ou pouvant entraîner une incapacité permanente nécessitant un transport d'urgence.

Helico Secours - Guide de l'utilisateur PEMAU – 30 janvier 2026

*Les aéronefs sont opérés par Héli-Inter inc Mustang Helicopter

L'état de santé de l'utilisateur dicte si le transport par ambulance aérienne est approprié ou requis. Dans tous les cas, la direction médicale de Helico Secours se réserve le droit et la responsabilité de déterminer si un patient peut voler ou non.

Exemple de critères décisionnels médicaux, mais non exclusifs

- [EQTPT](#) (Échelle québécoise de triage préhospitalier en traumatologie). Impact à haute vélocité (IHV)
- Traumatologie: ÉQTPT, modalités de transport et niveaux de stabilité majeur
- Trauma crânien avec altération du niveau de conscience
- Inconscience
- Instabilité des systèmes vitaux
- Brûlures sur plus de 15 % du corps ou atteinte des voies respiratoires par brûlures
- Lésion pénétrante importante au thorax, à l'abdomen, au dos, au cou ou à la tête
- Fracture probable du fémur ou du bassin
- Amputation d'un membre
- Glasgow (stade de coma) inférieur ou égal à 10

Conditions générales

Début de la couverture

L'adhésion au forfait est conditionnelle à ce que l'utilisateur ait dûment souscrit au nombre minimum requis de parts de qualification d'Helico Secours pour devenir membre utilisateur corporatif et les ait dûment payés à Helico Secours.

Les avantages pour les nouveaux utilisateurs d'Helico Secours entrent en vigueur 12 heures après la réception par Helico Secours d'une entente d'adhésion au forfait dûment signée avec paiement. **Paiement du forfait**

Le coût du forfait pour un membre utilisateur corporatif est basé sur la grille de tarification telle qu'établie annuellement par Helico Secours pour chacun des employés et propriétaires du membre et, dans le cas d'établissement de pourvoirie ou d'hébergement, par nuitée ou journée incluse dans le forfait.

En échange du paiement du forfait, Helico Secours considérera comme des frais qui ont été intégralement prépayés, tous les frais d'ambulance aérienne non couverts par une assurance ou les avantages dont l'utilisateur a bénéficié.

Les forfaits ne sont pas remboursables.

Toute facture d'Helico Secours doit être payée par le membre au plus tard 30 jours après la date de la facture ou au plus tard la date de début du forfait. Après ce délai, des intérêts avec un taux de 12% annuel, ou 1% par mois seront ajoutés à l'état de compte.



Le service d'Helico Secours sera disponible à l'extérieur du territoire couvert par le forfait selon la tarification maximum de 6650\$ de l'heure pour un biturbine et 3500\$ pour un mono turbine. Les forfaits annuels sont renouvelés automatiquement. Il est possible de mettre fin au renouvellement automatique sans frais, en avisant Helico Secours au moins 30 jours avant la date de renouvellement.

Contraintes et limites

Les services d'Helico Secours peuvent ne pas être disponibles sur demande à certaines occasions en raison de facteurs indépendants de la volonté de Helico Secours, tels que l'utilisation de l'aéronef par un autre patient ou d'autres circonstances régies par des exigences ou restrictions opérationnelles, notamment les limitations du fabricant, les réglementations gouvernementales, la taille du patient ou les conditions météorologiques. Les restrictions imposées par Transport Canada interdisent à Helico Secours de voler dans des conditions météorologiques défavorables.

Les forfaits ne couvrent que les services d'ambulance aérienne et ambulance terrestre qui sont fournis ou qui ont été commandés par Helico Secours coopérative de solidarité.

Les transports d'évacuation non urgents pour cause de diagnostic positif à la Covid-19 sont à la charge de l'employeur.

Paiement des assureurs

Helico Secours coopérative de solidarité n'est pas un assureur. Les forfaits de Helico Secours ne sont donc pas des produits d'assurance et ne peuvent être considérés comme une couverture d'assurance secondaire ou un supplément à une couverture d'assurance. Helico Secours ne sera pas responsable du paiement des services fournis par un autre service d'ambulance.

Les utilisateurs qui ont une assurance ou d'autres avantages qui couvrent le coût des services d'ambulance transfèrent directement à Helico Secours leurs droits d'assurance ou d'autres paiements payables à leur égard pour les services de Helico Secours. Ces paiements ne doivent pas dépasser les frais habituels de Helico Secours. Helico Secours se réserve le droit de facturer directement le fournisseur d'assurance ou d'avantages sociaux pour les services rendus, et les utilisateurs autorisent leur assureur ou fournisseur d'avantages sociaux à payer les montants garantis directement à Helico Secours. Les utilisateurs acceptent de verser à Helico Secours tout paiement reçu de la part d'un assureur ou d'un prestataire de services médicaux aériens.

Helico Secours acceptera les paiements des assureurs comme paiement intégral.

Les termes et les conditions peuvent être changés sans préavis par Helico Secours à son entière discrétion. Les membres et détenteurs de forfaits seront toutefois informés des changements par voie électronique à l'adresse de courriel apparaissant à leur dossier.

Annexe

PROTOCOLE D'ÉVACUATION

PLAN D'ÉVACUATION MÉDICAL AÉRIEN D'URGENCE PEMAU

Nous avons comme objectif et pour mission d'effectuer un maximum de sensibilisation et d'anticipation afin de maximiser notre efficacité en cas d'urgence.

Nous savons tous par expérience qu'en situation d'urgence, les évènements s'enchaînent très rapidement.

C'est pourquoi nous vous demandons de lire attentivement ce document qui comprend

- ✓ Liste de vérification pour alarmer l'hélicoptère de sauvetage.

Cette liste est pour vous et vos employés. Elle devra être remplie, accessible et connue de tous les employés. Elle vous préparera à entrer en communication avec nos coordonnateurs et leur fournir les renseignements nécessaires.

- ✓ Signaux de guidage de l'Hélicoptère.

- ✓ Guide de mise en place d'un Hélicoptère. *Lire les instructions attentivement*

- ✓ Zone d'embarquement/débarquement.

- ✓ Si la personne est perdue, confirmation si la victime porte un réflecteur RECCO

et de vous y confirmer le plus possible. Ainsi, en cas d'évacuation, l'équipe aux opérations d'Helico Secours coopérative de solidarité aura toutes les informations en mains pour parer à toutes éventualités afin de mener la mission le plus efficacement et sécuritairement possible.

NUMÉRO DE LA CENTRALE D'URGENCE
Depuis un téléphone fixe, cellulaire et satellite:
343-212-2222
urgence@helicosecours.ca

LISTE DE VÉRIFICATION POUR ALARMER L'HÉLIPTÈRE DE SAUVETAGE

OÙ L'ACCIDENT S'EST-IL PRODUIT?

Donnez vos coordonnées GPS sous la forme Degrés, Minutes, Secondes

Latitude (ex : Nord 47° 23min 30s)

Longitude (ex : Ouest 71° 04min 17s)

Si vous ne possédez pas vos coordonnées GPS, veuillez nous donner le plus de renseignements possibles sur : Canton, place, localité, point de repère significatif, infrastructures, chemin, chalets, pont, rivières, lacs etc...

PERSONNE QUI PEUT ÊTRE CONTACTÉE SUR LES LIEUX DE L'ACCIDENT ET PAR QUEL MOYEN :

Nom du responsable Bureau :

Cellulaire :

Téléphone satellite :

QUE S'EST-IL PASSÉ EXACTEMENT?

Comment s'est produit l'accident ?

Que voyez-vous?

COMBIEN DE VICTIMES / BLESSÉS?

Nombre de personnes impliquées et nature des blessures.

INFORMATION CLINIQUE : Questions potentiels

1. État de conscience ? Orienté ?
2. Voie respiratoire dégagée ?
3. Respiration ? Difficile ?
4. Pouls ?

5. Douleurs ? à quel endroit ? Intensité sur 0/10 (10 étant la douleur maximal)
6. Hémorragie ? À quel endroit ?
7. Déformation ou fracture visible ?
8. Allergie ?
9. Maladie connue et médicament en cours ?




CONFIGURATION GÉOGRAPHIQUE SUR LES LIEUX DE L'ACCIDENT


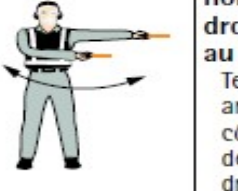

1. Avez-vous un hélisite permanent?
2. Si non, est-ce possible de faire atterrir un hélicoptère? (Espace, inclinaison terrain...)
3. Avez-vous trouvé un emplacement pouvant devenir un hélisite de fortune? (voir guide)
4. Y a-t-il des obstacles comme lignes électriques, antennes, câbles etc...

CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES SUR LES LIEUX DE L'ACCIDENT

Visibilité, Vent, Plafond, Précipitations (pluie, neige, verglas, etc...)

SIGNAUX DE GUIDAGE POUR L'HÉLICOPTÈRE

<p>*16.</p> 	<p>Restez en vol stationnaire Tendre complètement les bras et les bâtons à l'horizontale, de chaque côté du corps.</p>
<p>*17.</p> 	<p>Montez Tendre complètement les bras et les bâtons à l'horizontale, de chaque côté du corps, paumes tournées vers le haut. Lever les bras et les bâtons en position verticale. La rapidité du mouvement indique la vitesse de montée.</p>
<p>*18.</p> 	<p>Descendez Tendre complètement les bras et les bâtons à l'horizontale, de chaque côté du corps, paumes tournées vers le bas. Abaisser les bras. La rapidité du mouvement indique la vitesse de descente.</p>

<p>*19. a)</p> 	<p>Déplacez-vous horizontalement vers la gauche (direction par rapport au pilote) Tendre le bras droit à un angle de 90° par rapport au côté du corps. D'un mouvement de balayage, déplacer le bras gauche de façon répétée devant le corps, dans la même direction.</p>
<p>*19. b)</p> 	<p>Déplacez-vous horizontalement vers la droite (direction par rapport au pilote) Tendre le bras gauche à un angle de 90° par rapport au côté du corps. D'un mouvement de balayage, déplacer le bras droit de façon répétée devant le corps, dans la même direction.</p>
<p>*20.</p> 	<p>Atterrissez Croiser les bras vers le bas, devant le corps, bâtons pointant vers le sol.</p>



GUIDE DE MISE EN PLACE D'UN HÉLISITE

Ce guide a pour but de vous préparer à établir un site d'atterrissage de fortune afin que l'hélicoptère puisse atterrir le plus sécuritairement possible.

Essayez de repérer un secteur potentiel d'atterrissage, en fonction des dimensions de l'hélicoptère (voir document ci-dessous).

Cela peut être une intersection, croisement de chemins, ou directement sur le chemin principal, bordure de plage, (prendre en considération la pente voir document ci-dessous), rocher, lac gelé (condition hivernale).

Important :

Gardez bien en tête que **le plus important est de nous faire parvenir vos coordonnées GPS afin de vous localiser le plus rapidement possible**. La recherche d'un site potentiel d'atterrissage étant une priorité secondaire.

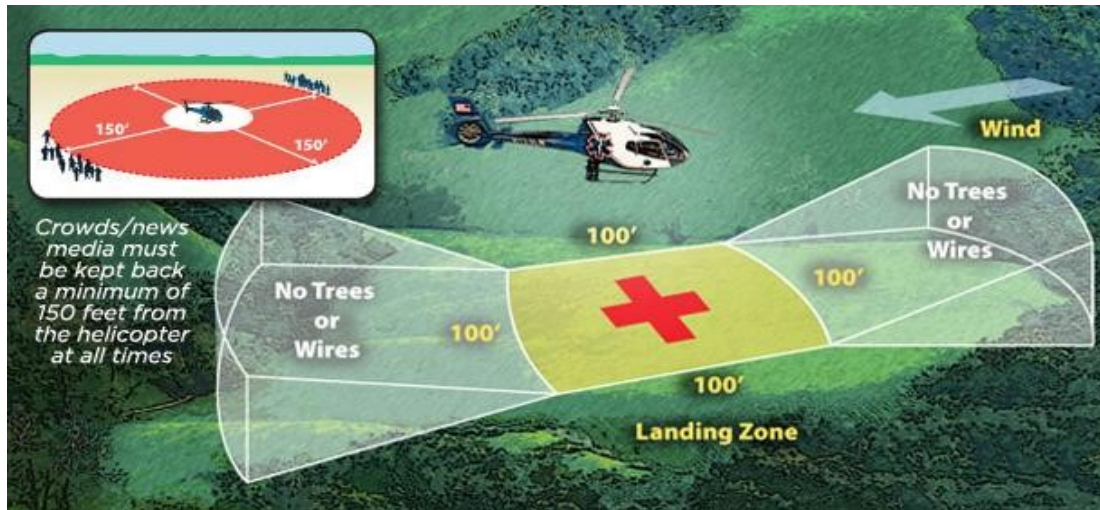
Nos pilotes d'expériences trouveront toujours le moyen de venir atterrir au plus proche.

N'oubliez pas que nous restons en tout temps à votre disposition si vous avez des questions par rapport à la configuration et mise en place d'un site d'évacuation.

SITE D'ATTERRISSAGE POUR L'HÉLICOPTÈRE ET CONSIGNES

Dimensions : 100 pi par 100 pi libre d'obstacles (câbles, lignes électriques, etc...). Pente dans la zone d'atterrissage : MAXIMUM 5ft de dénivellation pour 100 pi horizontal.

- De préférence trouvez un site se trouvant à 300 pi du lieu de l'accident (afin de protéger la victime du souffle rotor de l'hélicoptère).
- Éloignez tous les objets pouvant se trouver au sol (bâches, chaloupe, chaises, sacs, autres objets et accessoires).
- Mettez les genoux au sol et restez à votre emplacement durant l'approche de l'hélicoptère.
- Désignez une personne pour guider l'hélicoptère sur le site d'atterrissage (portez des lunettes de protection)
- Maintenez le contact visuel avec le pilote.
- Ne vous approchez pas de l'hélicoptère tant que les rotors sont en mouvements.
- **PORTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AU ROTOR DE QUEUE SE TROUVANT À HAUTEUR D'HOMME.**



ZONE SÉCURITAIRE D'EMBARQUEMENT/DÉBARQUEMENT

