SPVM

## Mode de fonctionnement du Centre de rédaction de rapports d'événements

# Séquence du traitement d'un appel

**1** Le citoyen compose le 9-1-1

**2** Le préposé reçoit l'appel, détermine la nature de l'événement, transfert l'appel à l'intervenant requis (SPVM, Urgences santé, Service des incendies ou autres) et contacte les intervenants secondaires

**3** Le préposé à l'analyse du SPVM détermine l'urgence de l'événement et offre au citoyen les services requis, soit :

- L'envoi d'un ou plusieurs véhicules
- Le transfert électronique de la demande dans un PDQ
- Le transfert électronique de la demande vers une unité spécialisée (ex. : les fraudes)

**4** Le préposé offre au citoyen les services du Centre de rédaction de rapports d'événements (CRRÉ) dans les cas suivants :

- Un vol dans ou sur un véhicule
- Certains vols simples sans violence
- Un méfait (vandalisme, bris, etc.)
- Des objets perdus nécessitant la prise d'un rapport de police (ex. : passeport, porte monnaie, etc.)

**5** Il indique au citoyen qu'un préposé du Centre le rappellera dans moins de 24 h et qu'il pourra compléter un rapport d'événements par téléphone s'il le souhaite

**6** Le préposé du Centre rappelle le citoyen

**7** Si ce dernier n'est pas là, il laisse un message indiquant un numéro de téléphone du Centre pour que ce dernier puisse rappeler

**8** Si le citoyen est là, le préposé du Centre lui pose des questions additionnelles et lui propose de compléter le rapport d'événements par téléphone

**9** Une fois cette tâche complétée, le préposé interroge le registre pour donner au citoyen un numéro d'événement

**10** Par la suite, l'agent vérificateur vérifie les rapports pour un ultime contrôle de la qualité.

Montréal