



Faits saillants de la contribution des ressources informationnelles 2024-2025

Réalisé par Cédric Talbot, Chef de service - technologies de l'information

Autorisé par Yves Masse, directeur général

MISSION DU GROUPE ALERTE SANTÉ

Nous sommes la réponse en santé aux appels au 911 et nous accompagnons la population vers les soins répondant à ses besoins par une approche empathique et collaborative.

SOMMAIRE DES RÉALISATIONS ANNUELLES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET CONTRIBUTION À LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE.

Migration des appareils SONIM XP8 vers les XP10

La Montérégie a été la première région à passer des SONIM XP8 aux SONIM XP10. Ce rehaussement a mobilisé l'équipe technique durant plusieurs semaines et a permis de définir une méthode de migration qui est partagée avec les autres régions. Le projet permet aux paramédics d'avoir une solution alternative au RENIR pour les communications vocales, ainsi que diverses applications mobiles complémentaires aux outils de base.

Les outils déployés pour faciliter le travail de nos partenaires facilitent leur quotidien et contribuent à l'optimisation des services. Ces efforts, conjugués avec une analyse rigoureuse des données opérationnelles, permettent aux entreprises et aux autorités de valider que la prestation de service offerte est optimale et répond aux besoins de la population.

Implantation de la carte 38 du MPDS

Depuis son implantation le 30 octobre 2024, la carte 38 a été intégrée dans les pratiques des RMU afin d'encadrer les demandes d'assistance provenant des services policiers déjà sur les lieux d'un évènement. Ce protocole vise à structurer l'échange d'informations cliniques entre les policiers et le centre de communication santé (CCS). Il permet une meilleure priorisation des appels en fonction de la gravité clinique réelle. La mise en œuvre de la carte 38 a été précédée d'un important travail de concertation entre le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère de la Sécurité publique (MSP), et auquel notre organisation a participé. Cette collaboration a permis de définir les balises cliniques et opérationnelles du protocole en tenant

compte des réalités du terrain et des besoins des partenaires policiers. Pour soutenir son implantation, des capsules d'information ont été diffusées aux chefs d'équipe et aux RMU via le portail d'éducation continue. Ces outils ont permis de clarifier les critères d'application et de favoriser une appropriation uniforme.

Ce déploiement a nécessité du travail commun entre les équipes cliniques, opérationnelles et techniques afin de livrer une solution efficiente et adéquate pour les intervenants. La carte 38 permet de faciliter l'échange d'information entre les services d'urgence, ce qui permet de libérer plus rapidement les ressources du CCS qui sont ainsi en mesure de répondre aux autres appels.

Support aux équipes internes et partenaires

L'équipe des ressources informationnelles a contribué aux objectifs des autres équipes et partenaires en effectuant de nombreuses analyses de données, en publiant des outils spécifiques, comme des rapports réutilisables ou des canaux de partage sécurisés. Cette contribution permet aux divers acteurs du milieu d'avoir accès rapidement et facilement à des données de gestion, essentielles pour bien organiser les services et optimiser les efforts en lien avec notre mission.

Plus précisément, des modifications ont été apportées aux tableaux de bord partagés avec nos partenaires pour mieux harmoniser les définitions des indicateurs avec ceux décrits dans le cadre normatif des CCS.

Préparation pour la migration vers le 911 de prochaine génération

Durant l'exercice, un projet majeur de rehaussement des infrastructures techniques a été mené dans le but de bien préparer l'organisation à son passage au 911 de prochaine génération. Même si le calendrier a été révisé, notre organisation a poursuivi ses efforts pour préparer son environnement technologique afin d'être conforme aux normes inhérentes à cette migration.

Le 911 de prochaine génération permettra de nombreux nouveaux outils pour mieux intégrer les centres de réponse aux appels urgents et augmenter les capacités techniques de ceux-ci pour interagir avec la population en utilisant des technologies modernes, comme la téléphonie IP et le texto -911. En investissant dans son infrastructure, le CCS assure que la migration pourra se faire dans les meilleurs délais.

Cybersécurité

Le CCS, comme toutes les organisations, doit veiller à la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données dont il a la charge. Ces responsabilités fondamentales guident les actions de l'équipe des ressources informationnelles qui veille à maintenir la posture de sécurité de l'organisation conforme aux exigences réglementaires.

La sécurité de l'information est un processus en continu qui concerne toutes les parties de l'organisation. L'implication de nos ressources informationnelles permet au CCS de continuer à rencontrer ses obligations. Parmi les réalisations concrètes, de nombreux liens ont été créés avec d'autres organismes pour intégrer de l'expertise et de l'information opérationnelle permettant au CCS de joindre ses efforts à ceux des autres établissements du réseau de la santé dans un effort concerté de cyberdéfense.

Groupe Alerte Santé inc.

📞 450-670-0911

🌐 <https://alerte-sante.ca/>