

# Interopérabilité des services d'urgences : Stratégies et solutions pour une meilleure collaboration

Améliorer la coordination pour des interventions efficaces et rapides

# Présentation du conférencier

## *Paul-André Dalay*

- Sergent superviseur Service de police de la Ville de Montréal
- Anciennement répartiteur médical d'urgence (RMU) et chef d'équipe, CCS groupe Alerte Santé
- Instructeur École Nationale de Police du Québec.
- Formateur en gestion d'événements majeurs

# Les quatre piliers des mesures d'urgence

- **Prévention et atténuation**
- **Préparation**
- **Intervention**
- **rétablissement**

Prévention + bonne préparation + intervention efficace = réduction du temps de rétablissement.

# Définition et enjeux de l'interopérabilité entre services d'urgences



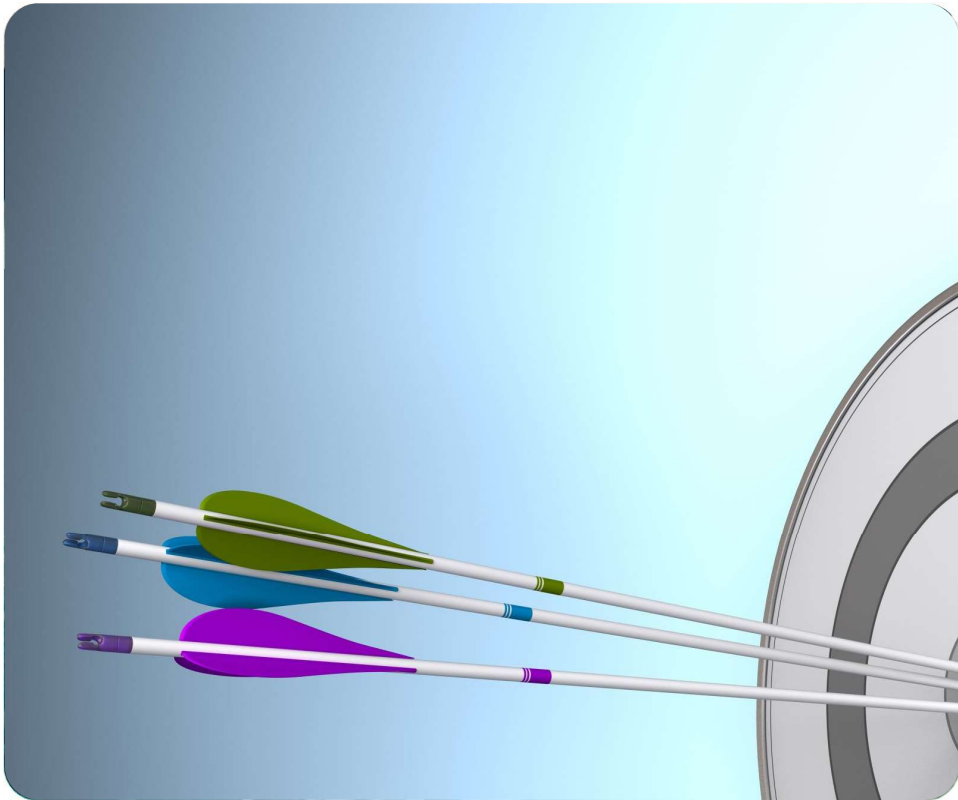
Pourquoi l'interopérabilité  
est-elle cruciale ?

# Même événement, vision différente !

"Ce que vous voyez et ce que vous entendez dépend beaucoup de l'endroit où vous vous trouvez."

**C.S. Lewis**

Nous priorisons nos objectifs



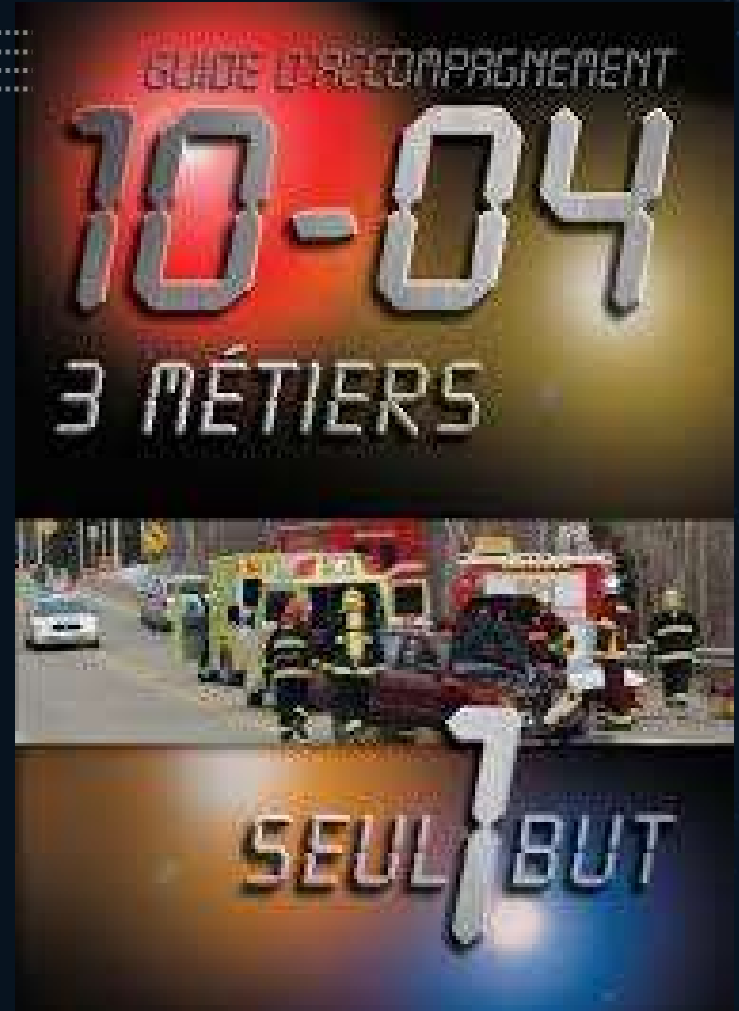
**Objectifs propres à  
l'organisation**

**VS.**

**Objectif commun**

Année: 2009

Une conversation entre intervenants  
venant de 3 services différents



10-04

# Obstacles à la collaboration efficace

## **Différences structurelles**

Les variations dans les structures organisationnelles peuvent compliquer la communication et la prise de décision rapide.

## **Cultures professionnelles distinctes:**

Chaque service a ses propres valeurs, méthodes et priorités.

# Obstacles à la collaboration efficace

## **Priorités opérationnelles divergentes**

Les priorités différentes peuvent causer un manque de coordination dans les interventions communes.

# Obstacles à la collaboration efficace

## **Les mythes**

Le cerveau humain déteste les vides. Dans ces vides naissent les mythes.

# Les meilleures pratiques pour améliorer la collaboration

Des stratégies et des outils pour favoriser  
l'interopérabilité

## Le respect des rôles

- Délimiter les responsabilités pour une intervention efficace



# Intervenants pouvant être impliqués sur un sinistre majeur

- Le 9-1-1 primaire
- Le centre de communication santé
- Le service incendie
- Le service de premiers répondants
- Le service de police
- Les surveillants routiers (MTQ)
- Le service préhospitalier d'urgence
- Hydro-Québec / Énergir
- Protection de la faune
- La garde côtière
- Le centre anti-poison
- La sécurité civile

Sans compter les différentes unités spécialisées de chacune de ces organisations

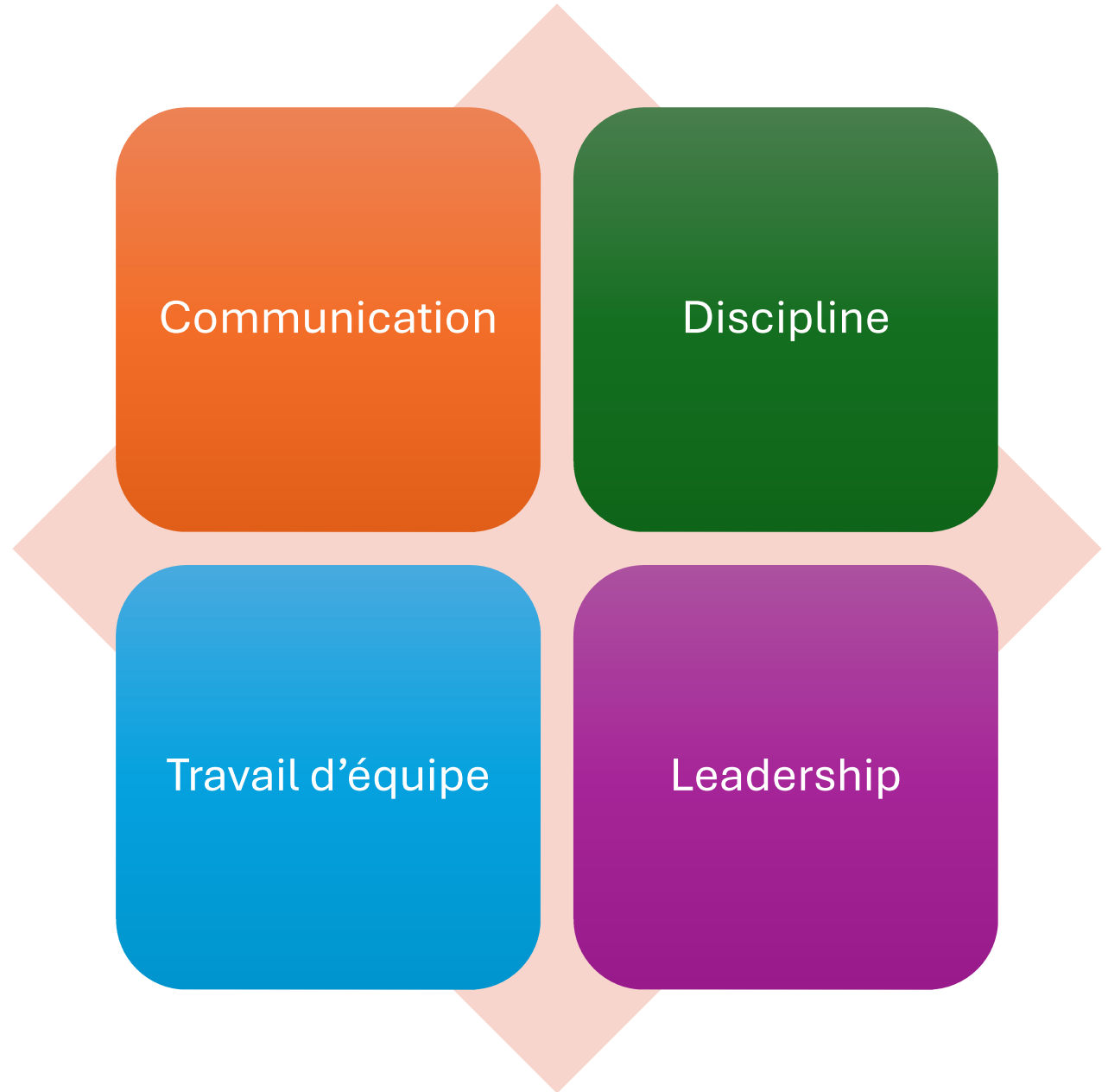
Sans compter les différentes juridictions d'un même corps de métier.

# Ma responsabilité s'arrête où la tienne commence

- Le respect des rôles et des responsabilités est un pilier de la gestion d'urgence.
- En comprenant et en respectant la limite de ses propres fonctions, chaque intervenant contribue à la réussite de l'intervention.

**« Mes responsabilités s'arrêtent là où les tiennes commencent ».**

# Les 4 clés du succès de l'intervention



# Une communication efficace

Se créer des opportunités d'échanger de l'information et de parler de stratégies communes



Créer un point central d'information.  
Le poste de commandement avec tous les chefs aux opérations.

# Rencontres en interopérabilité

Créer des comités inter-services en interopérabilité.

Rencontres ponctuelles: Comprendre le processus des autres.

En présentiel ou en visioconférence à raison d'une fois par mois par exemple.

**Le but ?**

**Arrêter d'être réactif!**

**Arrêter de s'appeler seulement quand ça va mal !**

# Formations et exercices inter-services

## **Formations communes**

Les formations communes améliorent la compréhension mutuelle entre différentes équipes et services.


## **Simulations d'intervention**

Les simulations préparent les équipes à réagir efficacement lors de situations réelles d'urgence.

## **Renforcement de la coopération**

Les exercices conjoints renforcent la coopération et la coordination entre services variés.



 INFO

Reportage

ÉDUCATION

# Fausse collision entre un train et un autobus



# Le retour d'expérience

## **Analyse des résultats**

Le retour d'expérience implique d'examiner les succès et les échecs pour en retirer des enseignements pertinents.

## **Identification des bonnes pratiques**

Il permet de reconnaître les méthodes efficaces pour les réutiliser dans le futur.

## **Axes d'amélioration**

Le retour d'expérience identifie aussi les domaines à améliorer pour éviter les erreurs répétées.

# Importance dans l'amélioration continue

## **Retour d'expérience essentiel**

Le retour d'expérience est un levier fondamental pour identifier les axes d'amélioration.

## **Optimisation des processus**

Il permet d'ajuster et d'optimiser les processus pour une meilleure efficacité organisationnelle.

## **Enrichissement des compétences**

Le retour d'expérience enrichit les compétences des équipes et favorise la montée en performance.



Entretenir son réseau

# Différence entre réseautage et simple accumulation de contact

## **Accumulation de contacts**

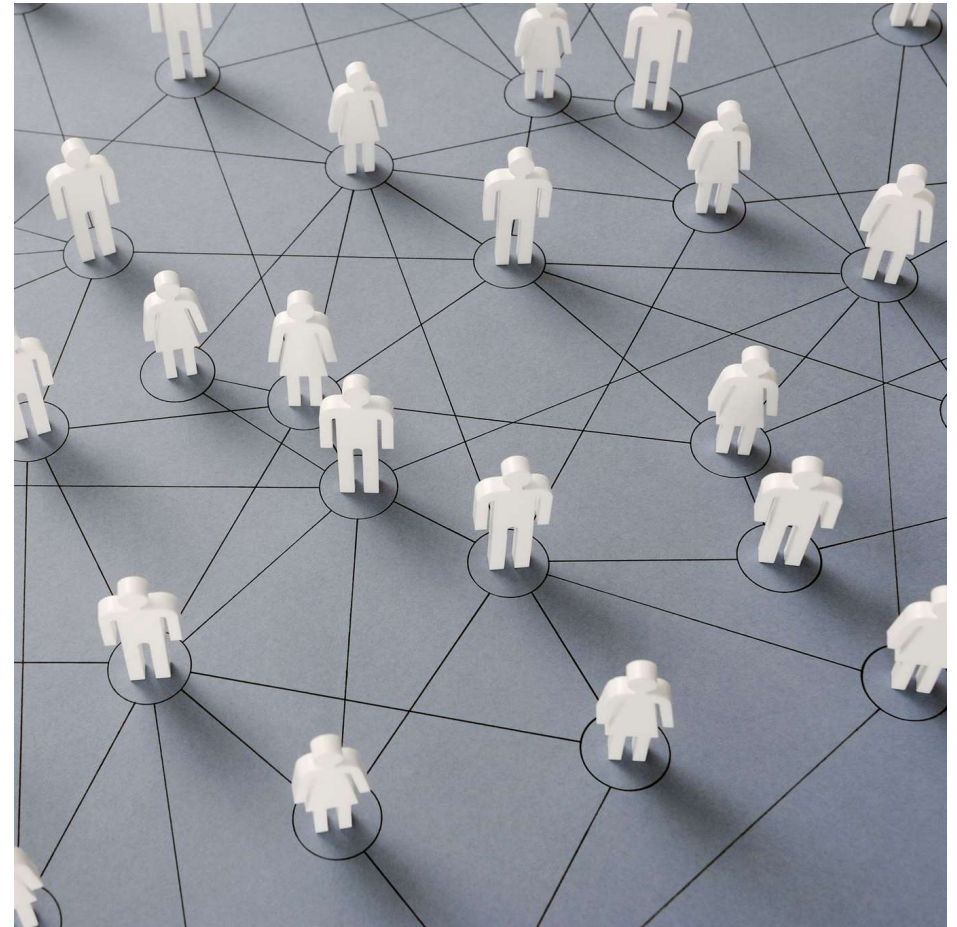
Accumuler des contacts sans interaction réelle ne crée pas de réseau solide ni de relations fiables.

## **Réseautage efficace**

Le réseautage repose sur l'échange, la confiance et des relations durables pour un succès réel.

## **Qualité plutôt que quantité**

La qualité et l'authenticité des relations sont plus importantes que la simple quantité de contacts.





Questions ?

Commentaires?

Insultes?

# Conclusion

## **L'importance de l'interopérabilité**

L'interopérabilité permet une coordination efficace entre services d'urgence pour gérer les crises avec rapidité et précision.

## **Surmonter les obstacles**

Comprendre les rôles et responsabilités.

Communiquer efficacement

Avoir un objectif commun

## **Entretenir son réseau**

Opter pour des relations de confiance et durables.

Se créer des occasions d'échanger



MERCI

**COORDONNÉES**

Paul-André Dalay

[Paul-andre.dalay@spvm.qc.ca](mailto:Paul-andre.dalay@spvm.qc.ca)

514-280-0115