



Fréquences

Au cœur d'Urgences-santé

communications@urgences-sante.qc.ca

Été 2009

Volume 4, Numéro 3

Dans ce numéro :

Les 20 ans d'Urgences-santé	2
Nomination de monsieur Nicola D'Ulisse aux EMS chiefs of Canada	4
Le Comité de vigilance et de la qualité	4
Le Dr Pieter Cohen honoré par Urgences-santé	5
André Rossin-Arthlat à la conquête de l'Everest	5
Le 5 ^e anniversaire du GIMT	6
Des événements dignes de mention	6
Exercice terrain avec les Forces canadiennes à Valcartier	7
La répartition assistée par ordinateur (RAO)	8
Portes ouvertes à Urgences-santé	9
Mot d'un membre de la Direction des ressources humaines	10
Les gagnants des tirages dans le cadre de la Semaine EMS	11
Le Service de l'informatique	12
La Semaine des secrétaires	14
Concours Paramédic d'un jour	16

Coordination

Pascale Le Hir, DG

Collaborateurs

Sylvie Beaudoin, DO
Eric Berry, DG
Raymond Desrochers, DRH
Frank Di Iorio, DO
Nicola D'Ulisse, DG
Jacques Gauthier, DRIST
Daniel Lévesque, DG
Catherine Morasse, DG
Julie Savage-Fournier, DG
Mélima Thériault, DRH

Révision linguistique

Carmen Desmeules

Dépôt légal— Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

Corporation d'urgences-santé
3232, rue Bélanger
Montréal (Québec) H1Y 3H5
Tél. : (514) 723-5600
Télééc. : (514) 723-5792

LE MOT DU PDG



Tout d'abord, je souhaite partager mon immense plaisir d'effectuer un retour à Urgences-santé. Les soins préhospitaliers ont toujours été ma vraie passion. Au cours des dernières semaines, j'ai visité les centres opérationnels, y ai vu plusieurs figures familières, j'ai eu l'occasion de rencontrer des dizaines d'employés et je dois dire que j'ai été très motivé par tous ces échanges. Rencontrer les gens, l'essence même d'Urgences-santé, était primordial à mon départ en tant que PDG de la Corporation.

Une des priorités que j'ai identifiée à mon arrivée a été le besoin de mettre en place une structure encadrant la qualité de nos services. C'est pourquoi une équipe multidisciplinaire de la qualité a été créée afin de définir nos priorités à court et à moyen terme. Comme le concept de *l'amélioration continue de la qualité* est en constante évolution à Urgences-santé, la participation des différents départements sera nécessaire.

Une attitude positive, de la créativité et une ouverture d'esprit feront en sorte que nous serons à même de relever nos défis avec succès. Avec le temps, le concept d'amélioration continue de la qualité deviendra un élément parfaitement intégré au travail de chacun de nous. Il est nécessaire que notre but à tous soit d'offrir un service de qualité à nos usagers tout en maintenant une bonne qualité de vie au travail. Gardons omniprésente notre raison d'être et, en ce sens, je sais que chaque employé a à cœur les soins qu'il prodigue à la population de Montréal et Laval.

Avec toutes les activités que génèrent nos opérations, connaître le pouls de l'équipe devient un réel défi. C'est un des messages que j'ai perçu depuis mon arrivée. Je compte travailler étroitement avec notre équipe des communications pour développer des méthodes nouvelles et créatives afin de demeurer en lien avec chaque groupe d'employés. Également, vous continuerez à me voir régulièrement au centre administratif et dans les centres opérationnels.

Je suis optimiste face aux défis qui nous attendent et enthousiaste à l'idée de contribuer à la réalisation du plan stratégique 2008-2011. Notre équipe est dynamique et a l'expérience nécessaire afin de mener à bien tous nos projets. Je n'ai aucun doute que tout le soutien et les encouragements que j'ai reçus depuis mon arrivée me permettront d'orienter rapidement l'organisation et tous les projets en cours sur nos objectifs communs.

Merci à tous pour votre accueil chaleureux.

LES 20 ANS D'URGENCES-SANTÉ

La Corporation d'urgences-santé a 20 ans cette année. Afin de comprendre comment et quand elle a été fondée, le Comité organisateur des 20 ans d'Urgences-santé vous propose un petit historique du développement de la Corporation.

Historiquement, l'entreprise privée avait développé le marché du transport ambulancier en fonction de la demande et, la plupart du temps, comme service complémentaire aux entreprises funéraires.

En **1972**, l'État intervient une première fois pour délivrer des permis d'exploitation, ayant comme seul encadrement les articles et règlements d'application de la *Loi sur la protection de la santé publique*.

Au début des années **1980**, la région de Montréal avait trois préoccupations en ce qui concerne le milieu préhospitalier :

- la coordination et la concertation lors des transports ambulanciers;
- l'émergence de compagnies privées de véhicules de médecins qui offraient à la population des possibilités incontrôlables de consommation de services médicaux à domicile;
- un engorgement des salles d'urgence des établissements du réseau qui, déjà à cette époque, était devenu sérieux.

Un mémoire présenté en **1981** au Conseil du Trésor sur le transport ambulancier et l'intégration des visites médicales hors établissement révèle que les transports ambulanciers étaient effectués tant par les entreprises privées qui détenaient un permis d'ambulances que par des ambulances-patrouilles du Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (SPCUM).

Une coordination difficile et la concurrence causent des lacunes lors des transports ambulanciers. Voici les plus importantes :

- Communication inexistante entre les compagnies ambulancières, entre ces dernières et le SPCUM et entre le système ambulancier et le réseau des salles d'urgence.
- Couverture territoriale des services ambulanciers peu efficace sur le territoire et temps de réponse élevés.
- Système de triage des appels à développer.
- Services ambulanciers non disponibles via le 9-1-1 mais par des numéros privés.

- Contrôle des employeurs peu efficace quant à la formation du personnel ambulancier.
- Équipements dans les ambulances ne sont pas toujours disponibles.
- Frais souvent payables avant le départ du malade de son domicile.
- Aucune instance régissant la qualité des actes médicaux.
- Pas de gestion de l'encombrement des urgences.

En **1981**, le gouvernement du Québec confie au Conseil de la Santé et des Services sociaux de la région de Montréal métropolitain (CSSSRMM), maintenant l'Agence de la Santé et des Services sociaux de Montréal, l'autorité de résoudre le problème de l'accessibilité aux services d'urgence et de coordonner le transport ambulancier. Le 22 décembre de la même année, le « Centre de coordination des urgences santé » démarrait ses activités afin de coordonner le transport ambulancier des compagnies privées.

En **1984 et 1985**, la syndicalisation massive du personnel ambulancier allait provoquer des enquêtes, analyses et rapports successifs qui jetaient les bases d'une réforme plus en profondeur. Il s'en dégageait notamment la nécessité pour les services ambulanciers d'une intégration aux activités globales du réseau de la Santé et des Services sociaux, mais également, la nécessité d'une « professionnalisation » du travail du personnel ambulancier, d'une reconnaissance d'un statut d'emploi, d'une formation accrue et d'une stabilisation de la main-d'œuvre.

Le **19 décembre 1988**, la loi 34 (*Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, c.47, 1988) confirme les règles en matière de transport ambulancier et le rôle de régie régionale dévolu à la Corporation.

La Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal métropolitain devient une entité administrative distincte en **mars 1989**, intégrant ainsi le personnel de plusieurs compagnies ambulancières et celui du CSSSRMM. C'est en juillet 1989 que le transfert des employés du Conseil régional (personnel administratif et personnel de la prise d'appels et de la répartition) se conclut.

Faits saillants

1991 :

- La Corporation acquiert la flotte de véhicules et intègre le personnel d'entretien mécanique de la Coopérative des travailleurs des services ambulanciers du Montréal métropolitain (CTSAM).
- Le rapport De Coster, découlant des événements survenus à l'École Polytechnique, émet des recommandations au niveau de la performance, de l'organisation, des orientations et du développement de la Corporation. Ces recommandations sont endossées sous forme de directives par le Ministère. Plus particulièrement, une de ces directives demandait à la Corporation de dissocier les appels urgents des appels non urgents, ce qui a amené la création d'Info-santé.

1992 : Acquisition du système médicalisé de priorisation des appels urgents (le système Clawson).

1993 : Déménagement du centre de communication santé (CCS) au centre administratif.

1998 : Implantation du système de répartition assistée par ordinateur (RAO).

2000 : Le rapport du Comité national sur la révision des services préhospitaliers d'urgence (*Rapport Dicaire*) confirme le maintien de la Corporation d'urgences-santé et de sa couverture territoriale, soit Montréal et Laval, ainsi que son rôle de régie régionale en regard de la planification, de l'organisation, de la coordination et du contrôle de la qualité des services de la chaîne d'intervention préhospitalière.

2002 : L'entrée en vigueur de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, L.R.Q., c. S-6-2 (loi 96), confirme à la Corporation d'urgences-santé son rôle d'agence pour le domaine préhospitalier. Il nous est attribué, par conséquent, un mandat quant à la planification, l'organisation, la coordination et l'évaluation des services préhospitaliers des territoires de Montréal et de Laval.

ACTIVITÉ DU MOIS

CONCOURS « CRÉEZ LE LOGO DES 20 ANS D'URGENCES-SANTÉ »

Le Comité organisateur des 20 ans souhaite inviter les employés à soumettre leurs idées pour la création d'un logo qui sera mis sur divers articles promotionnels.

Vous avez du talent en dessin? Soumettez-nous votre croquis via notre courrier interne à l'attention de Pascale Le Hir, conseillère en communication, au centre administratif, **avant le 30 septembre 2009**. Vous avez des idées? Soumettez-nous-les à l'adresse suivante : comite20ans@urgences-sante.qc.ca.

Attention! Le logo des 20 ans ne doit pas contenir le logo gouvernemental d'Urgences-santé. Ce dernier ne peut être modifié et est soumis aux règles d'utilisation du programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec.

Le gagnant du concours recevra une paire de billets pour une partie de hockey des Canadiens pour la saison 2009-2010.

VOTRE COMITÉ ORGANISATEUR DES 20 ANS D'URGENCES-SANTÉ

Eric Berry - coordonnateur du comité
Chef de service - DG

Benoit Garneau - responsable du comité
Relationniste-médias - DG

Pascale Le Hir
Conseillère en communication - DG

Daniel Lévesque
Relationniste auprès de la communauté - DG

Christine Bidegain
Secrétaire de direction - DRIST

Jocelyn Caron
Conseiller cadre - DO

Claude Desrosiers
Adjoint au directeur et chef de programme - DAMEC

Jean Drouin
Chef de division - DFGV

Mélita Thériault
Conseillère en gestion des ressources humaines - DRH

NOMINATION DE MONSIEUR NICOLA D'ULISSE AUX DIRECTEURS DES SERVICES MÉDICAUX D'URGENCE DU CANADA (EMSCC/DSMUC)



Les Directeurs des services médicaux d'urgence du Canada (EMSCC/ DSMUC) est un organisme national géré par les chefs et directeurs des différents services médicaux d'urgence du Canada. Cette organisation a pour mission de développer et de consolider le leadership des services médicaux d'urgence au Canada. Son conseil d'administration est composé de 15 directeurs d'organisations œuvrant dans le milieu préhospitalier à travers le pays.

Nous tenons, au nom de tous les employés de la Corporation, à féliciter M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général d'Urgences-santé, qui a récemment été nommé représentant du Québec au conseil d'administration du EMSCC et nous lui souhaitons du succès dans ses nouvelles fonctions.

Eric Berry
Chef de service
Service des communications, DG

LE COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ

ON PARLE DE QUALITÉ

La qualité est l'ensemble des caractéristiques d'un besoin ou d'un service qui font en sorte que celui-ci répond au besoin d'un client. Ce qui veut dire que lors de notre travail quotidien, nous pouvons tous nous poser la question, à savoir si le client apprécie notre travail. Comme notre service vise l'ensemble de la population, nous pouvons tous nous identifier à notre clientèle et ajuster nos actions en conséquence.

« Comment je voudrais que mon enfant soit traité? », « Comment je voudrais que mes parents soient traités? » En se posant ces questions à propos des gens qui nous sont proches, on se rend compte que la qualité est avant tout une question de respect. Le client que l'on sert mérite un service diligent et compétent, effectué avec bienveillance et intégrité. Les collègues qui nous appuient dans la livraison de ce service méritent notre loyauté, une autre marque de respect.

Bien sûr, c'est un gros contrat que d'offrir un service de qualité 24 heures par jour, 365 jours par année. Ça demande un effort constant, de la part de chaque personne, pour maintenir et améliorer cette qualité. Pour entreprendre toute démarche d'amélioration, il faut accepter de reconnaître que l'on n'est pas parfait. C'est souvent l'étape la plus difficile, mais une fois qu'elle est franchie, les possibilités d'améliorations s'ouvrent à nous et chacun peut faire la différence.

QUE SE PASSE-T-IL CHEZ NOUS?

Des événements survenus au mois de mars et rapportés par des plaintes d'usagers ont forcé Urgences-santé à amorcer une démarche de réflexion sur la qualité de ses interventions. Les lacunes qui ont été constatées ont démontré le besoin de revoir complètement la gestion de la qualité pour qu'elle soit mieux intégrée entre les différentes directions et entre les différents niveaux d'intervenants.

Tout d'abord, nous avons constaté que nous manquons de moyens pour vérifier la qualité de nos services. Certains des motifs de plaintes seraient passés totalement inaperçus si les

usagers ne nous en avaient pas fait part. De plus, nous avons dû revoir la façon dont nous intervenons pour améliorer nos services, de façon à mesurer ces améliorations et à faire les ajustements nécessaires.

C'est pourquoi de nouvelles mesures ont été récemment mises en place auprès des paramédics, des chefs aux opérations, des paramédics instructeurs et des préposés de façon à mieux encadrer la qualité des interventions.

Ces mesures incluent :

- la révision des codes de complément d'appel (codes qui sont entrés dans la RAO lors de la fermeture d'un appel);
- la révision des tâches des chefs aux opérations;
- la révision du processus pour les non-transports (mesure temporaire 10-58);
- la révision du processus d'enregistrement voix/données (MDSA) et de l'acheminement de ces enregistrements;
- la révision du plan de contingence qui détermine les actions à entreprendre lors d'un bris de service (le plan a été modifié pour intégrer un volet de prévention des bris de services);
- la réévaluation de l'état des patients lorsque les appels de basse priorité (3 et 4) ne peuvent être affectés dans les temps requis;
- le recrutement de paramédics de façon à mieux répondre à la demande.

L'encadrement de ces mesures se fait par une équipe regroupant des représentants de chacune des directions sous la coordination de monsieur Denis Lamothe, qui est affecté temporairement à la Direction générale. Nous vous tiendrons informés des développements sur ce projet qualité.

Julie Savage-Fournier, Ing. Jr
Agente de planification
Direction générale

LE D^R PIETER COHEN HONORÉ PAR URGENCES-SANTÉ

Paru dans : ARMÉE DU SALUT, *Le D^r Pieter Cohen honoré par Urgences-santé*, [En ligne], mis à jour le 8 juin 2009.

[<http://armedusalut.ca/2009/06/08/le-dr-pieter-cohen-honore-par-urgences-sante/>].

Pieter Cohen, délégué de l'Armée du Salut depuis de nombreuses années, a reçu d'Urgences-santé une plaque en reconnaissance du travail novateur qu'il a accompli pendant cinquante ans dans le domaine des soins d'urgence préhospitaliers et hospitaliers. La présentation de la plaque a eu lieu à l'hôtel Sheraton de Laval, le 20 mai dernier, dans le cadre du congrès annuel de l'Association professionnelle des paramédics du Québec.



Originaire des Pays-Bas et médecin de formation, le D^r Cohen a émigré au Canada à la fin des années 50. Le D^r Cohen, qui a lutté tout au long de sa carrière pour la reconnaissance de la profession d'urgentologue, est un pionnier dans le domaine ambulancier en raison des techniques qu'il a développées.

« En octobre 1967 [...] le magazine *Times* publie un article sur un médecin irlandais, le D^r Frank Pantridge, qui envoyait ses résidents en médecine travailler dans les ambulances et leur faisait faire de la RCR (réanimation cardio-respiratoire) et de la défibrillation cardiaque. Une semaine plus tard, D^r Cohen [...] achète la compagnie d'ambulances [à Calgary], et équipe les deux véhicules d'un moniteur-défibrillateur! À peu près en même temps, il apprend que la ville de Palo Alto, en Californie, possède une équipe de paramédics; D^r Cohen saute dans un avion et part y faire un stage d'observation. »*

Outre ses accomplissements dans le domaine médical, le D^r Cohen a œuvré au sein de l'Armée du Salut. Né de parents saluistes, il s'est investi dans l'organisation aux Pays-Bas pendant la Deuxième Guerre mondiale. Au début des années 80, le D^r Cohen et sa femme, Jean, sont devenus soldats et se sont notamment impliqués dans l'évangélisation. Les vendredis, jusqu'au début des années 90, Pieter et Jean Cohen ont animé des soirées évangéliques, rue Sainte-Catherine. C'est à cette époque qu'ils ont également lancé un poste francophone dans l'arrondissement Verdun, à Montréal.

Le D^r Cohen, aujourd'hui retraité, est un homme rempli de bonté et de dévouement. Tout au long de sa carrière au sein d'Urgences-Santé ou de l'Armée du Salut, il a contribué à améliorer le sort des gens qui l'entouraient. La plaque présentée par Urgences-santé témoigne de la place que cet homme occupera dans l'histoire. Elle sera installée au quartier général d'Urgences-santé, à Montréal, sur le mur situé près de la salle de formation des paramédics et des médecins.

* André Beaulieu, « L'autre côté du Docteur Pieter Cohen », *Entre-Nous* : Journal de la Corporation d'Urgences-santé de la région du Montréal métropolitain, volume 15, numéro 3 (Été 2003), p.10.

ANDRÉ ROSSIN-ARTHAT À LA CONQUÊTE DE L'EVEREST



C'est avec une grande fierté que nous souhaitons féliciter notre collègue André Rossin-Arthiat, paramédic, pour son ascension du mont Everest. C'est en compagnie de son ami de longue date, Manuel Pizarro, qu'André est parti à la conquête du plus haut sommet du monde en mai dernier. Tout au long de l'aventure, les deux alpinistes avaient une motivation bien précise : amasser des fonds pour l'Association pulmonaire du Québec (APQ), qui vient en aide aux enfants asthmatiques et aux personnes atteintes d'emphysème et de bronchite chronique. Si cette cause est chère à leur cœur, c'est parce que le beau-père d'André est décédé de l'emphysème et de l'amiantose à l'été 2008. Leur périple vers le sommet de l'Everest lui était donc dédié. L'accomplissement de ce rêve n'a pas été un parcours

facile, particulièrement pour André qui a dû faire demi-tour à 7000 mètres parce que son corps ne s'adaptait pas à l'altitude.

Jusqu'à maintenant, on évalue à 50 000 \$ le montant total des dons que les deux grimpeurs ont remis à l'APQ, mais ce n'est qu'en septembre que l'on connaîtra la somme officielle que l'ascension de l'Everest aura permis de récolter. Pour plus d'information concernant cette grande aventure, vous pouvez consulter le www.everest2009.ca.

André, nous te levons notre chapeau! Bravo pour ton implication!

Catherine Morasse, CRIA
Ancienne conseillère en gestion des ressources humaines
Service des communications, DG

LE 5^E ANNIVERSAIRE DU GIMT

Le 30 mai 2004, le GIMT était officiellement lancé. Cinq ans plus tard, cette équipe est l'une des plus actives au Canada.

Nous en profitons donc pour souligner le professionnalisme et l'engagement des membres de cette équipe.

Composée de 22 paramédics répartis quotidiennement sur quatre quarts de travail, le GIMT répond en moyenne à 200 appels par an dans les catégories suivantes :

- prise d'otages;
- personnes barricadées;
- perquisitions et arrestations à haut risque;
- manifestations, émeutes et désordre civil;
- assistance au sauvetage en hauteur, espace clos, effondrement de structure;
- matières dangereuses;
- terrorisme et CBRN.

Le GIMT participe également aux entraînements et exercices de nos partenaires

OBJECTIF DU GIMT

Le GIMT vise à améliorer l'accès au réseau de la santé du patient se trouvant dans une situation problématique, soit dans un endroit difficile d'accès ou d'où l'évacuation est difficile, et ce, en tenant compte de la sécurité de notre personnel.

Ainsi, ces paramédics formés, équipés et entraînés à intervenir dans des situations qui sortent du contexte ordinaire, permettent une alternative sécuritaire pour les opérations régulières.

PRIX INNOVATION EN SANTÉ ET SÉCURITÉ 2009

Bravo à l'équipe GIMT pour sa nomination en tant que finalistes dans la catégorie des organismes publics pour le prix Innovation en santé et sécurité du travail 2009.

Sylvie Beaudoin
 Chef de division adjoint,
 Division du soutien aux opérations, DO

DES ÉVÉNEMENTS DIGNES DE MENTION

Le 26 mars dernier, la Corporation a organisé une activité de reconnaissance pour souligner deux événements dignes de mention : le lauréat du prix Innovation en santé et sécurité 2008 remis par la CSST pour le développement de la civière de transfert pour des patients aéroportés, dont les fiers représentants sont Daniel Lessard et Mario Lamoureux, et la réception du Prix du partenariat du Service de police de la ville de Montréal (SPVM) par Sylvie Beaudoin pour le GIMT .



Frank Di Iola - ancien chef de division du soutien aux opérations, Denis Perrault - ancien directeur des opérations, Daniel Lessard - chef aux opérations, CCS, Mario Lamoureux - paramédic, UST et Mario Larivière - ancien directeur général par intérim.

En 2009, la Corporation fait de nouveau partie des finalistes pour le prix Innovation de la CSST avec la nomination du GIMT.



Frank Di Iola - ancien chef de division du soutien aux opérations, Denis Perrault - ancien directeur des opérations, Sylvie Beaudoin - chef de division adjoint, division du soutien aux opérations et Mario Larivière - ancien directeur général par intérim.

Frank Di Iola
 Ancien chef de division
 Division du soutien aux opérations, DO

EXERCICE TERRAIN AVEC LES FORCES CANADIENNES À VALCARTIER

Dans le cadre de la démarche de partenariat entre la Corporation d'urgences-santé et les Forces canadiennes, la 5^e Ambulance de campagne a invité les membres du groupe d'intervention médicale tactique (GIMT) à participer à un exercice de déploiement qui s'est déroulé à Valcartier du 1^{er} au 3 juin dernier.

Dans un premier temps, nous avons été invités à visiter le laboratoire de simulation ainsi qu'à observer un exercice à Valcartier en 2008. Nous avons ensuite reçu, en mars dernier, la visite d'un membre des forces lors d'un entraînement avec le Groupe tactique d'intervention (GTI) de la police de Montréal. Il a aussi pu assister à la manifestation du 15 mars afin de mieux comprendre le rôle du soutien médical offert par le GIMT lors de ce type d'intervention

qui comporte des similarités avec certains concepts d'intervention médicale militaire. En fait, les notions à la base des opérations du GIMT, soit le TEMS (Tactical Emergency Medical Support), tirent leur origine du volet militaire et y sont étroitement liées.

Une des fonctions des Forces canadiennes étant le soutien lors d'opérations domestiques, cet exercice nous a aussi permis de mieux connaître les capacités de chacune des organisations et nos modes de fonctionnement afin de faciliter l'interopérabilité.

L'objectif de cet exercice, pour la 5^e Ambulance de campagne, visait notamment « [...] d'accroître le niveau d'aptitude en vue d'un déploiement possible dans un contexte d'aide au pouvoir civil ».

Pour Urgences-santé, l'objectif principal était surtout de solidifier le lien de partenariat avec les Forces canadiennes, tout en permettant aux membres du GIMT de participer à un exercice où ils pourraient collaborer à un effort collectif pour le traitement de blessés dans un contexte militaire. Les conditions dans lesquelles les soins sont donnés et les zones d'interventions sont d'autant plus variées et nécessitent une bonne compréhension des zones d'opération.

Ce fut une expérience très intense et un moment privilégié de pouvoir faire partie, ne serait-ce qu'un moment, de cette équipe d'hommes et de femmes déterminés à sauver des vies dans les conditions les plus hostiles qui soient.

Sylvie Beaudoin

Chef de division adjoint,
Division du soutien aux opérations, DO



Le capitaine Érik Simard des Forces canadiennes accompagne le GIMT lors d'un entraînement avec le GTI (Groupe tactique d'intervention) de la police de Montréal, en mars dernier.



LA RÉPARTITION ASSISTÉE PAR ORDINATEUR (RAO)

À la suite de l'appel d'offres lancé en août dernier pour remplacer l'actuel système de répartition assistée par ordinateur (RAO), la firme DMR-Fujitsu a été choisie pour exécuter les travaux de remplacement de ce système, en collaboration avec les intervenants désignés d'Urgences-santé.

DMR-Fujitsu fournira donc une solution clés en main incluant l'adaptation, l'intégration, la formation et l'installation de la solution logicielle proposée pour le système de RAO. La solution comprendra également l'application véhiculaire, l'installation et la configuration des équipements et du matériel requis, la transition opérationnelle du système actuel vers le nouveau système proposé, ainsi que le soutien et l'évolution de la solution. Les principaux éléments de la solution clés en main sont les suivants :

Une solution opérationnelle conforme aux critères de l'appel d'offres :

- logiciel de répartition assistée par ordinateur (RAO);
- application véhiculaire;
- composants logiciels et matériels requis par la solution proposée pour les quatre environnements du projet (production, développement, essai, formation);
- formation des superutilisateurs désignés d'Urgences-santé;
- implantation et maintenance des logiciels et équipements.

Au terme du projet, Urgences-santé s'attend à l'implantation d'une solution de RAO qui :

- repose sur de nouvelles technologies évolutives permettant des améliorations à court, moyen et long terme;
- répond à des critères élevés de performance et de robustesse nécessaires au bon déroulement des opérations d'Urgences-santé;
- pallie les irritants du système actuel;
- offre une capacité d'intégration des applications du patrimoine d'Urgences-santé;
- offre une plus grande flexibilité et des outils de configuration accessibles grâce à des interfaces graphiques à la fois puissantes et simples à utiliser;
- offre des moyens efficaces d'archivage et d'entreposage de données et des outils conviviaux d'interrogation et de statistiques à court et à long terme.

De plus, en ce qui a trait à l'entretien et au soutien, Urgences-santé s'attend à ce que la solution :

- comporte un processus de soutien fiable, rapide et efficace pour les applications critiques de la RAO, et ce, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- ait la possibilité de faire évoluer la RAO selon ses besoins opérationnels.

Enfin, les objectifs de formation sont :

- avoir des programmes de formation complets pour la nouvelle solution, auxquels Urgences-santé et DMR contribueront;

- avoir un environnement de formation répondant aux critères établis;
- doter les ressources humaines d'Urgences-santé du maximum de connaissances sur les nouveaux logiciels;
- posséder des outils pédagogiques adaptés à la solution proposée.

Le projet a démarré le 2 février 2009. Depuis, sept ateliers de travail ont été tenus pour, entre autres :

- permettre de formaliser l'ensemble des fonctionnalités exigées à la livraison de la RAO;
- définir clairement le périmètre d'intégration et les enjeux techniques de la RAO dans le patrimoine des technologies de l'information d'Urgences-santé.

Il est important de mentionner que des représentants des divers groupes d'employés d'Urgences-santé touchés par la RAO sont impliqués dans ce projet et ont participé activement autant à l'appel d'offres qu'aux ateliers. L'échéancier vise l'implantation de la nouvelle solution pour septembre 2010.

L'ENVIRONNEMENT INTÉGRÉ

Dans le plan d'action 2008-2011 de la Corporation d'urgences-santé, l'objectif 1.4.3.A prévoit « Développer un environnement de travail sans papier pour les paramédics, facilitant le transfert d'informations patients entre les paramédics et le CH receveur, simplifiant ainsi les opérations et les processus. »

Afin de rencontrer cet objectif, le projet Environnement Intégré a été mis sur pied par la DRIST en collaboration avec la DO, la DFGV et la DAMEC.

Pourquoi Environnement Intégré? Tout simplement parce que la complexité de ce projet ne réside pas dans l'informatisation des formulaires, mais dans l'intégration de ce nouveau processus à ceux déjà existants à la Corporation ainsi que chez nos partenaires du réseau.

La première étape de ce projet consiste à réaliser une analyse de faisabilité. À cette fin, des ressources de la DRIST consacreront efforts, temps et énergie cet été afin de produire cette analyse pour l'automne. Cinq ressources iront en stage sur la route pour effectuer ces travaux.

Ils suivront à la trace les formulaires utilisés sur la route pour être en mesure de bien décrire la situation actuelle et de pouvoir trouver les solutions les mieux adaptées à la réalité d'Urgences-santé pour rencontrer l'objectif 1.4.3 A.

Des liens seront également faits avec nos partenaires du Réseau qui utilisent ces formulaires dans leurs opérations de tous les jours.

Les étapes subséquentes à cette analyse seront d'implanter les outils nécessaires et d'évaluer l'implantation.

D'autres nouvelles suivront pour vous faire part de l'avancement de ce projet.

Jacques Gauthier
Chef du Service de l'informatique
DRIST

PORTES OUVERTES À URGENCES-SANTÉ

Le 16 mai dernier a eu lieu la journée portes ouvertes de la Corporation. Le public a pu rencontrer les différents groupes d'employés d'Urgences-santé qui, au quotidien, mettent tout en œuvre pour offrir un service de qualité à la population qu'elle dessert. Plusieurs activités et champs d'expertise d'Urgences-santé ont été démontrés sur place, dont:

- une équipe du groupe d'intervention médicale tactique (GIMT);
- une équipe d'intervention à vélo;
- une équipe de l'unité de soutien technique (UST);
- une équipe de techniciens ambulanciers/paramédics en soins avancés;
- un kiosque de vérification des sièges d'autos pour enfants;

- une équipe du centre de formation;
- des membres du centre de communication santé.

Cette journée familiale a également permis aux étudiants en soins préhospitaliers d'urgence et à la population en général d'obtenir de l'information sur le processus de recrutement à Urgences-santé.

La Corporation tient à remercier tous les employés et tous les bénévoles qui ont participé à la réussite de cet événement.

Daniel Lévesque

Relationniste auprès de la communauté
Service des communications, DG



Stéphane Simoneau, chef de division et son fils Jérémie en compagnie de Steto, la mascotte des paramédics.



Micro-fun, la mascotte des RMU, accueille les tous petits.



Chantal Massé, chef de division et ses filles font la visite d'une ambulance.



Néry Robichaud, paramédic, fait visiter une ambulance au public.



Marc Dulude - préposé, Jean Drouin - chef de division et Bernard Giroux - préposé.



Charles Alexandre Campbell, paramédic en soins avancés, pratique une intubation sur un mannequin.



Les différents kiosques présentés aux portes ouvertes.



Luc Bergeron et Daniel Clairmont, paramédics à l'unité de soutien technique (UST).



Sylvain Charron, paramédic instructeur, initie les jeunes visiteurs au massage cardiaque.

MOT D'UN MEMBRE DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

UN PEU D'HISTOIRE...

« I HAVE A DREAM » (J'AI UN RÊVE)

Ces quelques mots qui composaient le titre d'un grand et célèbre discours vous disent peut-être quelque chose. Ils ont été prononcés, il y a un peu plus de quarante-cinq ans, par un homme qui militait en faveur de grandes valeurs. L'une des phrases les plus marquantes de son discours demeure sans aucun doute la suivante : « *Je vous dis aujourd'hui, mes amis, que malgré les difficultés et les frustrations du moment, j'ai quand même fait un rêve.* »

Ces mots ont résonné parmi tous les citoyens, et particulièrement ceux issus de la même communauté que l'émetteur du message. Ils ont rassemblé et uni des millions de gens, ici et là. Aujourd'hui, ils nous font réaliser et comprendre que lorsque nous faisons le choix de nous mobiliser, de croire et d'adhérer à une idée, celle que nous pouvons changer les choses, eh bien nous pouvons y arriver!

« YES WE CAN » (OUI, NOUS LE POUVONS)

Je crois qu'il est inutile de préciser l'utilisation de ce thème, mais juste au cas, il s'agit du slogan utilisé par l'actuel Président américain lors de la récente campagne électorale présidentielle de 2008 aux États-Unis d'Amérique, plus précisément lors des primaires.

Inévitablement, il existe des liens entre ces thèmes : « *I have a dream* » et « *Yes we can* ». D'abord, ces deux thèmes ont été prononcés par deux hommes ayant des similarités, et poursuivant tous deux des objectifs d'une grande valeur. Chacun de ces thèmes soulevait des problèmes. Chacun de ces thèmes visait à mobiliser. Chacun de ces thèmes visait à responsabiliser. Chacun de ces thèmes visait à rendre l'humain meilleur. Chacun de ces thèmes visait l'amélioration d'une situation, d'un groupe, d'un peuple, d'une nation. Chacun de ces thèmes...

Mais surtout, chacun de ces thèmes avait pour objectif de faire un ambassadeur de toute personne qui allait comprendre, porter et répandre ces thèmes. Les années passèrent et voilà que plus de quarante-cinq années après « I have a dream », l'objectif est finalement atteint ou en voie de l'être.

ATTRACTION ET RÉTENTION DU PERSONNEL

Je me plais à faire un parallèle entre ces thèmes et des situations que plusieurs estiment irritantes, et qu'ils dénoncent haut et fort au sein de notre organisation, sans toutefois travailler véritablement à rechercher des solutions afin, le cas échéant, d'amoindrir les impacts de ces dites situations et rendre meilleure la vie de tous au travail.

Bien sûr, l'amélioration n'est pas que l'affaire des employés, diront certains, mais également celle des dirigeants... c'est vrai.

Il faut en convenir, l'attraction et l'embauche de personnel ne vont pas solutionner tous nos problèmes. Toutefois, l'embauche de personnel pourra sans aucun doute permettre une amélioration de certaines conditions de travail, notamment un allègement de la charge de travail pour les employés, une diminution du stress et une réduction des risques de blessures pouvant y être associés, la possibilité d'obtenir plus facilement certains types de congés et j'en passe.

Toutefois, soyons réalistes! Qui croyez-vous sera intéressé à venir travailler pour Urgences-santé dans un contexte où certains se plaignent et ne trouvent guère mieux à faire que de véhiculer des médisances sur leur employeur... Urgences-santé. Il n'est aucunement question d'identifier ces personnes dans ce billet, mais plutôt de susciter une réflexion.

Dirigeants, gestionnaires, professionnels, syndiqués, syndicaux non syndiqués, peu importe le titre d'emploi, le service ou la direction, nous avons tous une responsabilité dans ce que nous appelons l'attraction et la rétention du personnel et l'amélioration de notre qualité de vie au travail. Cette responsabilité réside dans l'importance que nous soyons ou devenions tous, individuellement et collectivement, ambassadeurs de notre organisation. Pour ce faire, des responsabilités nous incombent, notamment celle de nous présenter au travail, chaque jour, avec une attitude positive et cela, malgré – parfois et même souvent – que nous devons quotidiennement ou occasionnellement composer avec des irritants ou des inconvénients.

Je demeure convaincu, et je l'ai personnellement constaté auprès du personnel aux opérations terrain comme auprès de celui du centre administratif, que chaque employé qui compose notre organisation aime son travail et qu'il l'accomplit au meilleur de ses capacités, bien que parfois ce ne soit pas toujours évident.

Cela dit, pour votre bien et pour celui de notre organisation – et soyez assurés que vous pourrez en mesurer les retombées –, je vous encourage à maintenir une attitude positive en vous présentant au travail et en conservant cette attitude positive tout au long de vos journées de travail, et ce, malgré les difficultés et les frustrations du moment. Il importe de véhiculer une image qui reflète réellement ce que nous accomplissons de si bien au quotidien, seul ou en équipe, et de ce que nous pouvons faire encore de mieux si nous voulons vraiment participer ensemble à l'amélioration de notre sort individuel et collectif. Pour vous comme pour nous tous, individuellement et collectivement, soyons des ambassadeurs. Si une grande majorité des personnes

qui composent l'une des plus grandes nations peut y arriver... pourquoi ne pourrions-nous pas, nous aussi, améliorer notre sort afin de connaître des jours meilleurs?

C'est un peu mon rêve et j'ose croire que nous pouvons y arriver.

Ayons cette réflexion!

Raymond Desrochers
 Chef aux opérations affecté au recrutement
 Service de la dotation et du développement organisationnel
 Direction des ressources humaines

LES GAGNANTS DES TIRAGES DANS LE CADRE DE LA SEMAINE EMS

NOM DU GAGNANT	PRIX	SECTEUR
Sébastien Robitaille	Forfait Château Frontenac (500 \$)	C.O. Ouest
Benoit Chapdelaine	IPOD (300 \$)	C.O. Est
Éric Forget	GPS (300 \$)	C.O. Nord
Richard Racine	Chèque-cadeau (200 \$) Golf Town	C.O. Nord
Denis Campbell	Chèque-cadeau (200 \$) Golf Town	C.O. Nord
Richard Leblanc	Chèque-cadeau (200 \$) Sports Experts	C.O. Ouest
Luc Maille	Chèque-cadeau (200 \$) Sports Experts	C.O. Ouest
Josée Poliquin	Chèque-cadeau (50 \$) Cinéma Guzzo	C.O. Nord
Dominic Leblanc	Chèque-cadeau (50 \$) Cinéma Guzzo	C.O. Ouest
Michel Bougie	Chèque-cadeau (50 \$) Cinéma Guzzo	C.O. Est
Marc Saulnier	Chèque-cadeau (50 \$) Cinéma Guzzo	C.O. Nord
Luc Rochon	Chèque-cadeau (50 \$) Rôtisseries St-Hubert	C.O. Ouest
Patrice Ruest	Chèque-cadeau (50 \$) Rôtisseries St-Hubert	C.O. Ouest
Francis Trottier	Chèque-cadeau (50 \$) Rôtisseries St-Hubert	C.O. Est
Robert Ménard	Chèque-cadeau (50 \$) Rôtisseries St-Hubert	C.O. Est
Steeve Lespérance	Chèque-cadeau (50 \$) Archambault	C.O. Est
Robert Joly	Chèque-cadeau (50 \$) Archambault	C.O. Ouest
Raymond Morin	Chèque-cadeau (50 \$) Archambault	C.O. Ouest
Shirley Gauthier	Chèque-cadeau (50 \$) Archambault	C.O. Est

LE SERVICE DE L'INFORMATIQUE



LA CRÉATION

Lors de sa création, le Module de l'informatique était composé de trois volets distincts : le développement, l'exploitation et le système. Depuis la réorganisation de la Direction des ressources informationnelles et des services techniques, le Service de l'informatique est divisé en deux parties : le développement et le soutien informatique.

LE MANDAT

Le mandat du Service du développement est essentiellement d'assurer la mise en place et l'administration des systèmes informatiques nécessaires dans les activités quotidiennes de la Corporation. Il assure également le soutien informatique et fournit de l'aide en rapport avec l'utilisation des logiciels de bureautique en usage à Urgences-santé.

Pour ce faire, les ressources du Service de l'informatique analysent les besoins et recommandent des solutions. Ils participent également au processus d'acquisition de ces solutions en aidant à la rédaction des appels d'offres, mais dans la plupart des cas, ils effectuent la conception et à la mise en œuvre des systèmes, logiciels ou sites web développés sur mesure pour répondre aux différents besoins exprimés par les ressources de la Corporation.

De plus, ils s'assurent du bon fonctionnement des logiciels implantés et de la sécurité des accès aux applications informatiques lorsque requis.

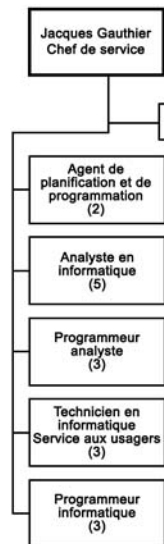
Ils offrent aussi de l'assistance aux 1100 utilisateurs d'Urgences-santé pour la bonne utilisation des ressources informatiques de la Corporation.

Et enfin, ils contribuent au développement et à la gestion des différents processus qui aident la Corporation dans la réalisation de sa mission.



Jacques Gauthier, chef du Service de l'informatique

LA STRUCTURE



Le Service de l'informatique est composé d'un chef de service, M. Jacques Gauthier, d'une secrétaire, de deux agents de planification et de programmation, de cinq analystes en informatique, de trois programmeurs-analystes, de trois programmeurs informatiques et de trois techniciens en informatique.

Les **agents de planification et de programmation** sont chargés d'un ou plusieurs projets dans le but de fournir une assistance au développement des applications pour la clientèle de la DRIST. Ils assurent les activités de recherche nécessaires à l'identification et à l'évaluation des ressources et des besoins. Ils conçoivent, développent et proposent des applications en vue d'assurer une planification adéquate des systèmes. Ils fournissent également des conseils relativement à l'implantation ou à l'amélioration des systèmes. En collaboration avec les équipes de développement, ils ont la charge de coordonner l'ensemble d'un ou plusieurs projets. Ils participent également aux différentes activités d'enseignement et de formation.

Les **analystes en informatique** conçoivent les systèmes en détaillant la solution retenue avec des techniques de modélisation des données et des traitements. Ils produisent les descriptions sommaires des programmes en termes de fonctionnalité et de temps de développement, et supervisent la phase de programmation. Au besoin et selon les contraintes applicables au projet, ils sont appelés à participer à la programmation du système. De plus, ils doivent contrôler la qualité de la programmation en dressant les jeux d'essais des tests d'intégration.

Les **programmeurs-analystes** élaborent des programmes destinés au traitement de données par ordinateur à partir de systèmes dont le cadre général est établi par les analystes en informatique. Ils établissent et préparent les diagrammes généraux et détaillés des programmes et assurent l'assistance technique auprès des utilisateurs. Ils participent également à l'analyse et/ou au développement des

systèmes d'information de gestion selon les besoins de l'organisation.

Les **programmeurs informatiques** codifient de façon logique les spécifications fournies par les programmeurs-analystes ou les analystes. Ils préparent les informations pour les essais et procèdent à des tests sur les programmes qu'ils mettent au point. Ils préparent la documentation des programmes tels que les cahiers de procédures, les manuels d'opérations et autres formes de documentation requise. Ils évaluent, rectifient et épurent les programmes existants pour tenir compte des changements dans les exigences des systèmes ou dans la structure de l'équipement. Ils peuvent au besoin conseiller les usagers dans l'utilisation des logiciels et des équipements informatiques ou bureautiques.

Les **techniciens en informatique** sont les ressources qui assurent le service d'assistance informatique aux ressources de la Corporation. Ils reçoivent les appels des utilisateurs, identifient les problèmes, les résolvent ou les réfèrent aux personnes responsables. Ils informent les utilisateurs d'équipements lors de bris, d'entretien ou de fermeture de système. Ils offrent également un soutien continu pour le fonctionnement et la compréhension des programmes et logiciels de bureautique. De plus, ils maintiennent différents guides techniques de références et procèdent aux installations de logiciels sur les postes de travail.

LES DÉFIS

Urgences-santé évolue dans un environnement qui est continuellement en changement. Les modifications dans la gestion des services préhospitaliers d'urgence au Québec, l'arrimage de nos systèmes avec ceux de nos partenaires, les modifications dans les conventions collectives ou contrats de travail ainsi que la vitesse incroyable à laquelle les technologies changent sont autant de défis auxquels le Service de l'informatique doit faire face. Heureusement, les ressources du Service de l'informatique déploient tous les efforts possibles pour relever ces défis et visent à ce que les services offerts soient efficaces, rapides et de qualité.

Jacques Gauthier
Chef du Service de l'informatique
DRIST

En collaboration avec

Pascale Le Hir
Conseillère en communication
Service des communications, DG

LA SEMAINE DES SECRÉTAIRES

C'est dans le cadre d'un dîner-conférence, dont la thématique était « Vivre en harmonie avec les autres », que le comité directeur, en présence de onze supérieurs immédiats et de dix-huit secrétaires, a tenu à souligner la contribution quotidienne de ces dernières à la bonne marche de l'organisation.

L'événement s'est déroulé le 24 avril dernier. Convivialité, légèreté et lieu inspirant ont caractérisé l'activité.

Nous nous joignons à l'équipe de direction et aux supérieurs immédiats pour remercier à nouveau les secrétaires de leur présence, de leur compétence, de leur loyauté et de leur efficacité.

Mélita Thériault
Conseillère en gestion des ressources humaines
Service du développement organisationnel, DRH



La galerie



Nathalie Ouellet - secrétaire de direction, DRH et Ingrid de Lafontaine - secrétaire de direction, DAMEC.



Mélita Thériault - conseillère en gestion des ressources humaines, Annie Bélanger - chef du service de santé et sécurité, Pierre Lemarier - directeur des ressources humaines, Valérie Morel - conseillère en gestion des ressources humaines, Marie-Claude Chartier - chef de service de la dotation et du développement organisationnel.



Claire Houle - secrétaire du Service de la dotation et du développement organisationnel.



La salle à manger.



Anne-Marie Pelletier - secrétaire de direction, DG.



Marie-Claude Villeneuve - secrétaire au C.O. Nord et Annie Bélanger - chef de Service santé et sécurité.



Marco Colatriano - chef de division, C.O. Ouest
Marie-Claude Villeneuve - secrétaire au C.O. Nord, Chantal Massé - chef de division, C.O. Nord et Marie-Lyse Thibault - secrétaire de direction, DO.



Andrée Elie - secrétaire de direction, DFGV et Suzanne Trudel - secrétaire, DFGV.



Melmendie Jean-Philippe - secrétaire du service des communications et Eric Berry - Chef de service des communications.



Sylvie Gagnon - secrétaire, DO, Jean-Pierre Rouleau - directeur des opérations, Marie-Lyse Thibault, secrétaire de direction, DO.



Lise Vaillancourt - secrétaire du Service du module système, infrastructure, sécurité et télécommunications, Jacques Gauthier - chef du Service de l'informatique et Michel Guérard - chef du Service du module système, infrastructure, sécurité et télécommunications.



France Dutilly - secrétaire du service des horaires et Ghislaine Roy - secrétaire du Service de santé et sécurité.



Louis Trahan - directeur des ressources informationnelles et des services techniques, Christine Bidegain - secrétaire de direction, DRIST et Christine Bessette - secrétaire du Service de l'informatique.



Manon Desautels - chef de service des horaires et France Dutilly - secrétaire du service des horaires.



Conférence « Vivre en harmonie avec les autres ».



Marie-Claude Villeneuve - secrétaire au C.O. Nord.



Francine Trudeau - secrétaire, DAMEC et Claude Desrosiers - adjoint au directeur et chef de programme, DAMEC.



Claude Desrosiers - adjoint au directeur et chef de programme, DAMEC et Pierre Lemarier - directeur des ressources humaines.

CONCOURS PARAMÉDIC D'UN JOUR

Pour une onzième année consécutive, les relationnistes auprès de la communauté d'Urgences-santé ont reçu le gagnant du concours « Paramédic d'un jour ».

Le concours « Paramédic d'un jour » permet à un jeune écolier de vivre une expérience unique : être dans la peau d'un paramédic durant une journée. Le tirage est effectué à la fin du mois de mai de chaque année parmi les écoliers rencontrés durant les visites d'information des relationnistes auprès de la communauté dans les écoles de Montréal et de Laval.

Cette année, Vincent Lauzon, 8 ans, de l'École Armand- Lavergne à Montréal, a vécu l'expérience le 17 juin dernier.

Par la suite, Vincent a visité le centre de communication santé et a fait l'écoute d'un appel provenant du 9-1-1.



Tout d'abord, Richard Bossé, relationniste auprès de la communauté, Benoit Garneau, relationniste-médias et Jean-Claude Forest, paramédic, sont allés chercher Vincent à son école et l'ont amené au centre administratif pour lui donner son habit de paramédic et sa trousse, lui faire prendre sa photo pour l'obtention de sa carte d'accès et rencontrer le président et directeur général, M. Nicola D'Ulisse.

Puis, à bord d'un véhicule d'urgence, il a assisté les paramédics sur les lieux d'interventions. Pour la pause repas, Vincent a choisi le restaurant pour casser la croûte pour ensuite retourner répondre aux appels. Il a même eu droit à une séance de photos.

Après une journée bien remplie, il a été accueilli par ses camarades de classe, son professeur et sa mère. Finalement, il s'est vu remettre une bicyclette avec tous les équipements de sécurité, une gracieuseté de DOREL.



Pascale Le Hir
Conseillère en communication
Service des communications, DG