

# NUMÉRISATION DE LA PREMIÈRE LIGNE :

## TECHNOLOGIES TRANSFORMATRICES EN SOINS CRITIQUES



# Note de bienvenue

Dans une situation d'urgence, chaque seconde compte. Que les premiers intervenants se dépêchent sur le lieu d'un accident ou évacuent des personnes lors de conditions météorologiques dangereuses, ils ont besoin d'un accès rapide aux données et de communications fiables avec les membres de leur équipe. Attendre trop longtemps pour obtenir des informations cruciales peut rendre les efforts de réponse et de rétablissement plus difficiles, surtout lorsque des vies sont en jeu.

La technologie devrait autonomiser les travailleurs des services d'urgence et rationaliser leur travail. Elle devrait remplacer les processus manuels sujets aux erreurs. Les premiers intervenants doivent avoir confiance en la technologie qu'ils utilisent pour atteindre un niveau de performance optimal, comme c'est attendu d'eux.

Les recherches de SOTI révèlent un écart entre la promesse de la technologie dans le secteur des services d'urgence et sa mise en pratique.

Ce rapport montre que les efforts de transformation numérique ont commencé, mais que les méthodes de travail traditionnelles sont lentes à changer. Les données révèlent également que les appareils mobiles et les applications ne répondent souvent pas aux besoins fondamentaux des premiers intervenants. Ces défis ont des impacts négatifs sur les opérations et le bien-être des employés tout en mettant en péril les soins aux patients.



Shash Anand, Vice-président Senior,  
Stratégie produit

**Alors que les organisations de services d'urgence cherchent à accélérer la transformation numérique, ce rapport offre des informations clés sur les domaines à privilégier afin d'améliorer les efficacités opérationnelles.**

# **Contenu**

## **Méthodologie**

---

## **Temps pour aborder l'écart technologique mondial**

---

## **Quand la technologie fait défaut aux premiers intervenants**

---

## **Le véritable impact des problèmes techniques pour les services d'urgence**

---

## **Conclusion**

# Méthodologie



## Du point de vue sectoriel,



**35 %** des répondants travaillaient pour un service d'ambulance.



**24 %** travaillaient pour une force de police.



**21 %** travaillaient pour un service de pompiers et de secours.



**20 %** travaillaient pour la recherche et le sauvetage.



SOTI a mené une recherche avec des travailleurs des services d'urgence dans neuf marchés à travers le monde. Entre le 26 janvier et le 14 février 2024, 900 entretiens ont été réalisés avec 100 répondants de chacun des pays suivants : les États-Unis, le Canada, le Mexique, le Royaume-Uni, l'Allemagne, la France, la Suède, les Pays-Bas et l'Australie.

# Temps d'adresser l'écart technologique mondial



Un programme technologique clair est nécessaire de toute urgence pour aider les travailleurs des services d'urgence à hiérarchiser et améliorer les temps de réponse tout en améliorant les soins aux patients.

Par exemple, les appareils mobiles et les applications ne devraient pas obliger les premiers intervenants à prendre des notes et risquer de perdre des documents. Cependant, ce n'est pas le cas, puisque **27 %** des répondants mondiaux déclarent utiliser des méthodes papier entre **60 et 79 %** du temps.

Cela a augmenté à :



**47 %**  
aux Pays-Bas



**65 %**  
en Australie

La dépendance au papier reste importante dans les opérations quotidiennes des services d'urgence en raison de problèmes répandus liés à la technologie, notamment une faible autonomie de la batterie, des appareils non chargés et des téléchargements lents de formulaires. À l'échelle mondiale, ces problèmes ont eu un impact direct sur les niveaux de stress.



**38 % des répondants mondiaux ont déclaré que ces problèmes d'appareils avaient un impact direct sur leurs propres niveaux de stress ou sur ceux de leur équipe, ce chiffre atteignant :**



**50 %**  
en Allemagne



**45 %**  
au Canada



**43 %**  
en Australie



**42 %**  
aux États-Unis



**42 %**  
aux Pays-Bas

Cependant, il existe des domaines où les processus avec papier et stylo amplifient les défis. Cela est lié aux problèmes d'appareils spécifiquement mentionnés, notamment les retards dans l'accès aux informations requises (**36 %**), l'augmentation du temps d'attente pour les dossiers numériques concernant l'urgence (**34 %**) et même les retards dans l'attente des détails de localisation d'un événement (**30 %**).

# Se raccrocher au stylo et au papier

Les données du rapport montrent que la collecte et la gestion manuelles d'informations sont encore courantes, car **un sur dix** des premiers intervenants utilisent le stylo et le papier pour **100 %** de leurs interventions.

À l'échelle mondiale, **97 %** continuent de compter sur les méthodes traditionnelles du stylo et du papier et les utilisent pour une moyenne de **58 %** des interventions. Cela est particulièrement notable, et dans certains cas même plus élevé, dans les régions suivantes :



**68 %**  
Mexique



**65 %**  
États-Unis



**65 %**  
France



**58 %**  
Canada



**55 %**  
Pays-Bas



**53 %**  
Suède



**52 %**  
Australie

Le manque d'automatisation et de numérisation comporte des risques, tels que la perte d'informations, leur obsolescence ou des erreurs humaines. Il est également plus difficile de partager des dossiers papier, surtout en cas d'urgence, avec des membres de l'équipe répartis dans plusieurs endroits.





# S'appuyer sur des appareils partagés

Trop de premiers intervenants dépendent de leurs appareils personnels ou doivent partager des appareils de travail avec leurs collègues, car **20 %** déclarent mondialement qu'il n'y a pas suffisamment d'appareils pour leur équipe ou leur service, et **trois quarts** de ces personnes rencontrent ce problème au moins une fois par semaine.

À l'échelle mondiale, les résultats ci-dessous illustrent comment chaque appareil est utilisé

● SEULEMENT PAR MOI ● PARTAGÉ AVEC D'AUTRES



TABLETTES

55 % 45 %



ORDINATEURS PORTABLES  
(par exemple, Panasonic TOUGHBOOK)

41 % 59 %



SMARTPHONES  
FOURNIS PAR  
L'EMPLOYEUR

67 % 33 %



ORDINATEURS  
PORTABLES

59 % 41 %



SMARTPHONES  
PERSONNELS

93 % 7 %



IMPRIMANTES

27 % 73 %



APPAREILS  
PORTABLES ET  
TABLETTES ROBUSTES

43 % 57 %

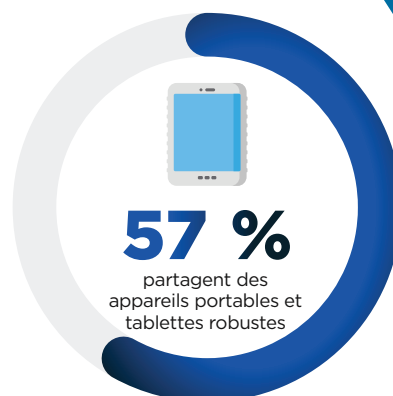
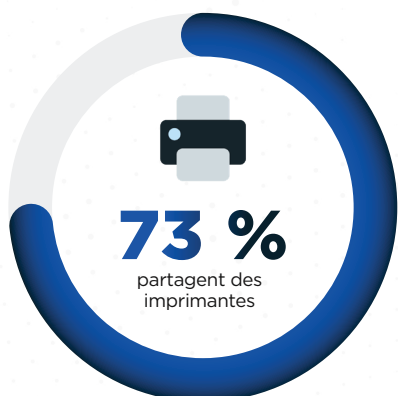


AUTRES APPAREILS

36 % 64 %

Bien qu'un smartphone fourni par l'employeur soit le dispositif le plus largement utilisé par **58 %** des travailleurs des services d'urgence, les smartphones personnels arrivaient en deuxième position à **53 %**. Les smartphones fournis par l'employeur étaient les plus largement utilisés en Suède (**68 %**).

## Même lorsque les appareils sont fournis par l'employeur, ils changent souvent de mains:



Les premiers intervenants qui partagent des appareils peuvent travailler sur différents cas où les visuels, les notes et d'autres contenus doivent être instantanément accessibles et organisés. S'ils partagent des appareils, la création de profils d'utilisateur est essentielle pour garantir que les données nécessaires sont accessibles et que les informations sensibles sur les patients restent sécurisées. Cela soulève des préoccupations en matière de sécurité compte tenu du grand nombre d'appareils perdus et volés signalés.

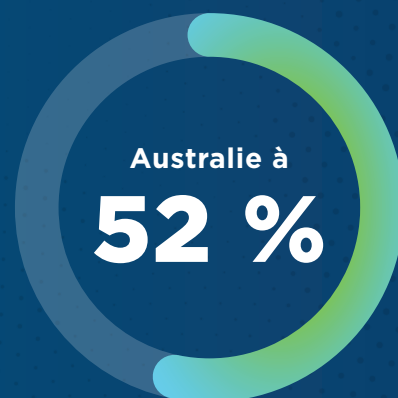
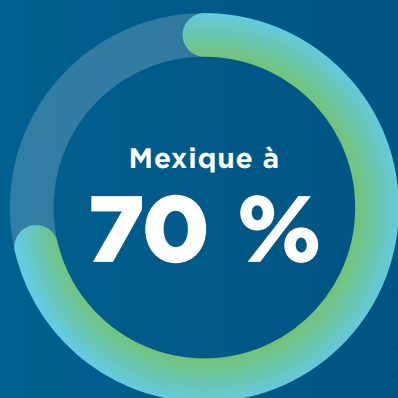
Le partage d'appareils expose à des défis procéduraux quotidiens.

**À l'échelle mondiale, 26 % des premiers intervenants déclarent commencer leur service et constater qu'un appareil n'est pas chargé. Pour les deux tiers de ces personnes, cela se produit au moins une fois par semaine.**



**De plus, localiser les appareils partagés est un défi, car ils peuvent ne pas être rendus ou stockés correctement. En fait, 15 % des premiers intervenants dans le monde déclarent que leur appareil mobile est perdu ou volé, et plus de la moitié d'entre eux (53 %) rencontrent ce problème chaque semaine.**

Les smartphones personnels sont les appareils les plus utilisés



En revanche, les appareils portables et tablettes robustes étaient utilisés par **67 %** des premiers intervenants aux Pays-Bas et **54 %** de ceux du Royaume-Uni.

D'importants défis peuvent se présenter si les appareils personnels ne sont pas gérés par les équipes informatiques. Les appareils sont exposés aux risques de faille informatique et aux cybermenaces en raison de la difficulté à effectuer des mises à jour logicielles manuelles, à résoudre les problèmes lorsqu'ils surviennent ou à verrouiller les appareils s'ils sont perdus ou volés.



# Quand la technologie fait défaut aux premiers intervenants



Autonomiser les employés avec leurs propres appareils mobiles et les former à adopter des processus numériques en priorité n'est qu'une partie du voyage de transformation numérique nécessaire pour les organisations de services d'urgence.

Lorsque les premiers intervenants arrivent sur les lieux, ils doivent avoir confiance que leurs appareils et leurs applications fonctionneront comme prévu. Les problèmes techniques consomment du temps qui pourrait être consacré aux patients et à la prestation de services cruciaux.

Les données montrent que **92 %** des travailleurs des services d'urgence signalent des problèmes avec les appareils mobiles, et pour la plupart, ces problèmes se produisent au moins une fois par semaine. Il s'agit notamment de :



Blocage de l'appareil (c'est-à-dire, l'appareil fonctionne mais se fige et/ou s'éteint) :

**23 %**  
Moins d'une fois  
par semaine

**63 %**  
Au moins une  
fois par semaine

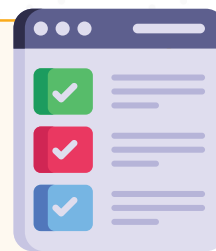
**14 %**  
De manière  
aléatoire

Formulaires numériques ne fonctionnant pas :

**26 %**  
Moins d'une fois  
par semaine

**60 %**  
Au moins une  
fois par semaine

**14 %**  
De manière  
aléatoire



Applications ne fonctionnant pas (applications/web apps) :

**17 %**  
Moins d'une fois  
par semaine

**68 %**  
Au moins une  
fois par semaine

**15 %**  
De manière  
aléatoire

## Blocage des appareils

À l'échelle mondiale, parmi ceux qui rencontrent des problèmes de gel ou de fermeture des appareils mobiles, **63 %** le font sur une base hebdomadaire.

Les appareils qui plantent font perdre le contact aux premiers intervenants avec un collègue ou leur localisation pendant une opération de recherche et de sauvetage. Un crash d'appareil peut interrompre la communication avec un centre de commandement et empêcher les services de police de demander du renfort lorsque l'urgence s'aggrave.



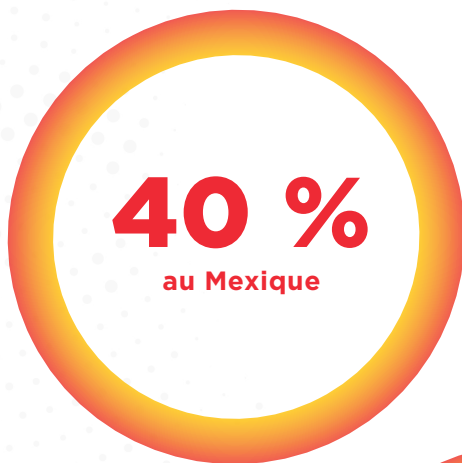
# Les Applications et formulaires Web ne fonctionnant pas

Les travailleurs des services d'urgence dépendent des applications pour accroître leur perception de la situation et pour soutenir le suivi des personnes, des actifs et des conditions changeantes. Ils utilisent également des formulaires Web pour enregistrer les données d'incidents qui aident dans les efforts de récupération et préviennent les futures urgences. Pourtant, **60 %** rencontrent des problèmes avec ces formulaires, et **68 %** déclarent avoir des problèmes avec les applications qui ne fonctionnent pas chaque semaine.

Une grande partie des données collectées par les premiers intervenants, telles que les vidéos et les images, doivent être partagées avec des systèmes centralisés pour l'analyse, mais **73 %** rencontrent des problèmes de téléchargement lent chaque semaine au niveau mondial. Cela signifie que les travailleurs des services d'urgence risquent de ne pas pouvoir capturer les données nécessaires, ce qui entraîne des retards dans l'assistance aux patients nécessitant ou dans la réception d'informations cruciales en temps opportun.

**Au niveau mondial, parmi les 16 % rencontrant des problèmes pour rapporter des informations, 70 % ont rencontré ce problème au moins une fois par semaine.**

Une couverture Wi-Fi et cellulaire insuffisante impacte la fonctionnalité des appareils de :



# Mauvaise santé de la batterie

Gérer une urgence peut prendre beaucoup de temps, et le rapport montre que les premiers intervenants se préoccupent souvent du fait que leurs appareils n'ont pas suffisamment de batterie. La mauvaise santé de la batterie est le problème le plus courant signalé par **29 %** des premiers intervenants, ce qui les affecte aussi souvent que deux ou trois fois par semaine. De plus, commencer un service avec un appareil non chargé touche **26 %** des répondants mondiaux au moins une fois par semaine (**31 %**). Ce sont les problèmes de base les plus courants avec les appareils.

Au niveau régional, la santé de la batterie a un impact significatif :



**42 %**  
au Canada



**34 %**  
au Royaume-Uni



**33 %**  
en Australie



**32 %**  
en Suède

Les problèmes liés à un appareil non chargé en début de service ont un impact sur :



**31 %**  
aux États-Unis



**29 %**  
au Canada



**28 %**  
au Royaume-Uni



**28 %**  
en Australie

Ces problèmes liés aux appareils prennent également un temps précieux à résoudre. Globalement, **20 %** affirment que la résolution des problèmes liés aux appareils mobiles prend 30 minutes ou plus. Cela peut avoir un impact énorme sur les événements où la rapidité de la prise de décision et de l'action est nécessaire pour atténuer les scénarios les plus graves et sauver des vies. Les données du rapport montrent des différences significatives selon le type de service impliqué. En moyenne :

Les membres de l'équipe du service d'ambulance résolvent les problèmes liés aux appareils en moins de



**18 minutes**

Les membres de l'équipe de recherche et de sauvetage résolvent les problèmes liés aux appareils en moins de



**24 minutes**

Les organisations de services d'urgence devraient étalonner cette zone pour déterminer dans quelle mesure les problèmes graves ont un impact sur les temps de réponse et de rétablissement.

# L'Impact Réel des Problèmes Techniques pour les Services d'Urgence

Un manque de fonctionnalités de base des appareils et de gestion perturbe les opérations commerciales. La sécurité et les données sont en danger, ce qui affecte négativement le bien-être des premiers intervenants à l'échelle mondiale.





## La prise de décision devient plus difficile

Les premiers intervenants doivent évaluer rapidement les urgences et agir vite, mais à l'échelle mondiale, 36 % affirment que les problèmes technologiques entraînent des retards dans l'accès aux informations dont ils ont besoin. Connaître l'emplacement précis de l'urgence est crucial, mais 30 % disent que des problèmes techniques ont entraîné des retards dans la réception des données liées aux détails de localisation. Pour les équipes de lutte contre les incendies, les ambulanciers paramédicaux et autres, cela représente un obstacle majeur.

Les premiers intervenants doivent également aller au-delà de ce qu'ils voient sur les lieux. Leurs décisions doivent être fondées sur l'analyse des événements précédents et des détails contextuels. Pourtant, 34 % disent que les problèmes liés aux appareils et aux applications ont augmenté leur temps d'attente pour les dossiers numériques concernant un incident.

## Les délais de réponse prennent plus de temps

Les moments entre les décisions et les actions peuvent faire toute la différence en termes de prise en charge efficace des patients lors d'une urgence. Cependant, les difficultés auxquelles les premiers intervenants sont confrontés avec leurs appareils peuvent entraver leur capacité à suivre les politiques et procédures standard de réponse aux urgences.

## À l'échelle mondiale, 31 % ont déclaré qu'il faut jusqu'à 10 minutes pour résoudre un problème lié à un appareil.

De plus, 28 % affirment que lorsqu'il y a des problèmes techniques, ils doivent attendre une autorisation avant d'agir pour aider lors d'un événement. Même s'ils obtiennent le feu vert, 28 % disent que des problèmes liés aux appareils ont causé un retard dans le début du travail.

## C'était le plus grand défi noté par 38 % des premiers intervenants au Royaume-Uni.

Un quart disent que des problèmes techniques les empêchent au point qu'ils ne peuvent pas accéder à l'équipement ou aux médicaments.

## Ce problème était encore plus prononcé aux Pays-Bas, où 44 % l'ont cité comme un problème.



# Le stress des premiers intervenants augmente

Les premiers intervenants savent qu'en entrant dans une situation d'urgence, ils seront soumis à une pression intense et à des conditions inattendues qui mettront leurs compétences et leurs émotions à l'épreuve. Lorsque la technologie qui leur est fournie ne fonctionne pas comme elle le devrait, cela les empêche de donner le meilleur d'eux-mêmes dans leur travail.

Bien que **74 %** des personnes dans le monde estiment être suffisamment formées sur la technologie qu'elles utilisent, **quatre travailleurs sur dix** des services d'urgence affirment que les problèmes qu'ils rencontrent augmentent les niveaux de stress pour eux et/ou leur équipe.





## À l'échelle mondiale, les premiers intervenants ont déclaré :



Ils et leurs équipes ressentent plus de stress en cas de problèmes liés aux appareils.

**38 %**



Les problèmes liés aux appareils entraînent des retards dans l'accès aux informations requises.

**36 %**



Ils passent plus de temps à attendre les dossiers numériques concernant un incident ou une urgence en cas de problèmes liés aux appareils.

**34 %**



Ils connaissent un retard dans la réception des détails de localisation en cas de problèmes liés aux appareils, ce qui est crucial pour savoir où se rendre en cas d'urgence lorsque chaque minute compte.

**30 %**



### Les travailleurs des services d'urgence éprouvent :

	Tout problème lié aux appareils	Les applications/web applications ne fonctionnent pas
Retards dans l'accès à mes informations requises	<b>36 %</b>	<b>47 %</b>
Augmentation des niveaux de stress pour moi/mon équipe	<b>38 %</b>	<b>43 %</b>
Augmentation du temps d'attente pour les dossiers numériques liés à l'incident	<b>34 %</b>	<b>40 %</b>
Retards dans l'arrivée des données pour les détails de localisation	<b>30 %</b>	<b>37 %</b>
Retards dans le début du travail sur l'incident/urgence	<b>28 %</b>	<b>36 %</b>
Devoir attendre une autorisation	<b>28 %</b>	<b>35 %</b>
Retards dans ma/celle de mon équipe capacité à passer du temps sur les soins	<b>24 %</b>	<b>32 %</b>
Retards dans l'accès à l'équipement/médicaments requis	<b>25 %</b>	<b>27 %</b>

CONCLUSION:

# Débloquer l'avenir numérique des services d'urgence



Les travailleurs des services d'urgence reconnaissent que la numérisation de leur secteur évolue continuellement. Dans le cadre du parcours de transformation numérique, **72 %** estiment que l'utilisation de dispositifs mobiles les rend plus efficaces dans leur travail, une statistique qui est encore plus élevée au Mexique (**84 %**) et en Australie (**83 %**). La majorité (**70 %**) estime également que leur organisation s'engage à fournir la meilleure technologie.

Les données du rapport montrent qu'un certain degré de numérisation progresse mais a encore beaucoup à faire. De même, certains problèmes entravent les temps de réponse et l'efficacité des premiers intervenants, ce qui devrait être une priorité absolue pour les organisations. Il devrait être facile d'ajouter ou de supprimer des applications, de déployer des mises à jour du système d'exploitation et du micrologiciel, et de surveiller et de résoudre les problèmes des flottes d'appareils à distance, de n'importe où dans le monde.

Les premiers intervenants ne devraient pas avoir à regarder leurs appareils mobiles ou leurs applications et se demander : "Que faire maintenant ?" Le public fait confiance aux travailleurs des services d'urgence pour qu'ils leur viennent en aide rapidement, stratégiquement et en pensant avant tout à leur santé. Les premiers intervenants et leurs équipes doivent pouvoir avoir la même confiance dans les technologies qu'ils utilisent à chaque étape d'une urgence.

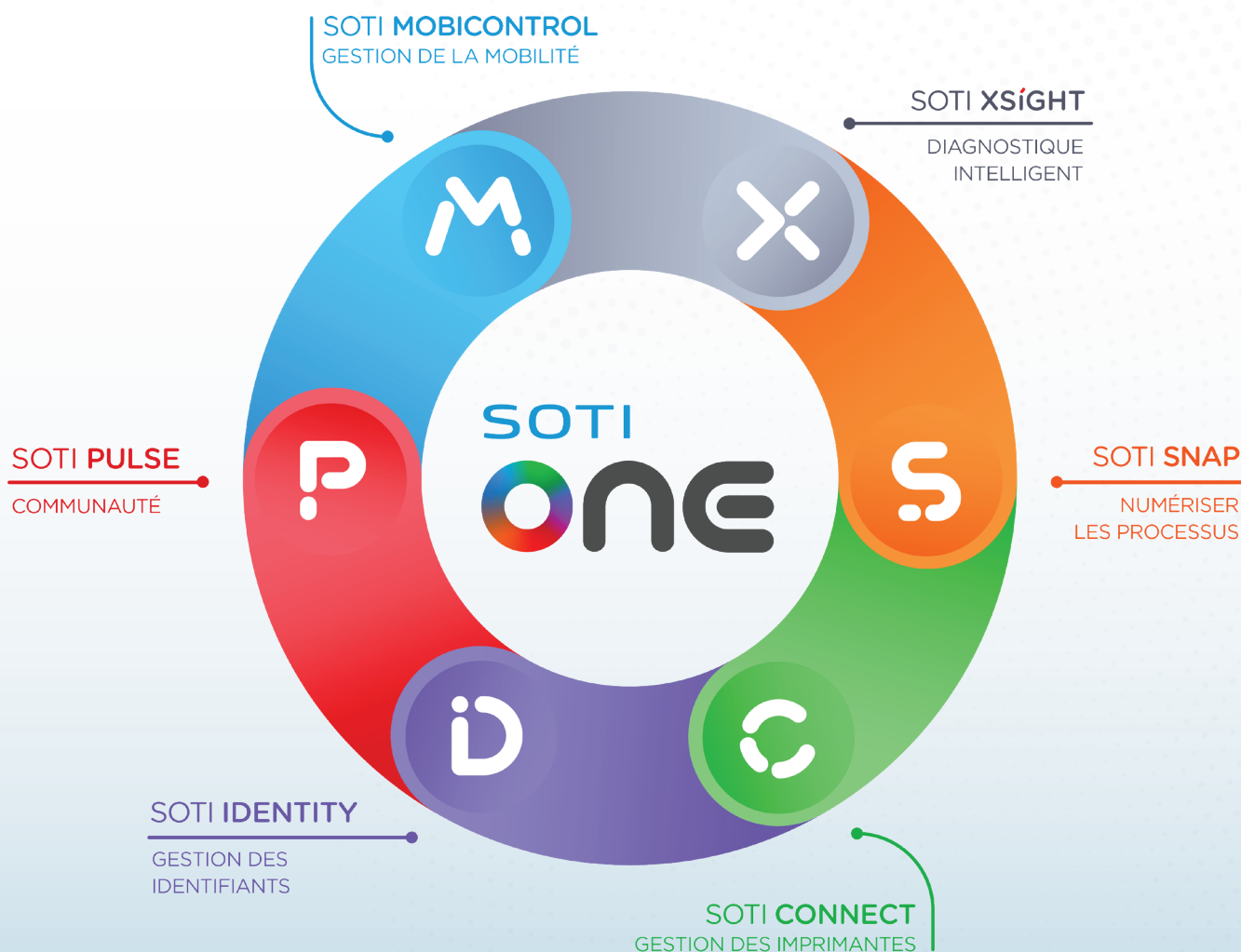
L'adoption de la technologie est facilitée par l'efficacité des appareils et des applications utilisés, et son succès est déterminé par la manière dont ils permettent et préparent les équipes à remplir leurs fonctions. Les organisations de services d'urgence ont une opportunité majeure de maîtriser les bases de la technologie, de tirer parti de l'intelligence opérationnelle et de faire progresser les capacités des appareils.

Intégrer des fonctionnalités intelligentes dans les opérations des services d'urgence leur fournira une visibilité en temps réel et anticipera les problèmes potentiels sur le terrain. Désormais, les départements informatiques des services d'urgence peuvent fournir une assistance à distance, surveiller la santé de la batterie des appareils et analyser les données des applications en temps réel, ce qui améliorera finalement la capacité des premiers intervenants à répondre rapidement et efficacement aux incidents. Cela soutiendra le parcours de transformation numérique et améliorera à la fois le soutien aux employés et le service public.



# À PROPOS DE SOTI

SOTI est un innovateur et leader reconnu du secteur qui a pour objectif de simplifier les solutions de mobilité des entreprises en rendant ces technologies plus intelligentes, plus rapides et plus fiables. De par son [portefeuille de solutions](#) innovantes, les entreprises peuvent faire confiance à SOTI pour améliorer et rationaliser leurs opérations mobiles, maximiser leur retour sur investissement et réduire les temps d'arrêt des appareils. Avec plus de 17 000 clients dans le monde, SOTI a prouvé qu'il était le fournisseur privilégié de plateformes mobiles pour gérer, sécuriser et prendre en charge les appareils essentiels aux entreprises. Grâce à l'assistance de premier ordre de SOTI, les entreprises peuvent créer des possibilités infinies de mobilité.



## POUR EN SAVOIR PLUS :

Pour plus d'informations sur la façon dont SOTI peut contribuer à la réussite de votre entreprise, [cliquez ici](#).

Pour en savoir plus sur la plateforme SOTI ONE, [cliquez ici](#).

Pour découvrir comment SOTI peut vous aider avec vos investissements mobiles, contactez-nous dès aujourd'hui à l'adresse [sales@soti.net](mailto:sales@soti.net).

SOTI est un innovateur et leader reconnu du secteur qui a pour objectif de simplifier les solutions de mobilité des entreprises en rendant ces technologies plus intelligentes, plus rapides et plus fiables. SOTI aide les entreprises du monde entier à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.

soti.fr