



**RAPPORT ANNUEL**

**2023-2024**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL</b>	<b>1</b>
<b>RÉALISATIONS</b>	<b>2</b>
<b>UNITÉ DE SOUTIEN CLINIQUE</b>	<b>5</b>
<b>TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION</b>	<b>6</b>
Intégration d'un système de billetterie	6
Lancement d'un projet de rehaussement au site de relève	6
Déploiement d'un rapport Power BI en partenariat avec nos partenaires	7
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>8</b>
État de la main-d'œuvre	8
Création d'un poste supplémentaire	8
Nouveaux outils en support aux ressources humaines	8
Négociations syndicales	9
<b>ORGANISATION</b>	<b>9</b>
Rôle et valeurs	9
Organigramme	10
Équipe de gestion	10
Conseil d'administration	11
Officiers du conseil	11
Territoire et ressources	12
<b>OPÉRATIONS</b>	<b>13</b>
Volume d'appels	13
Affectations par entreprise ambulancière	15
Volume d'appels par priorité	15
<b>QUALITÉ DES SERVICES</b>	<b>16</b>
Données sur la conformité	17
Formation continue	17
Plaintes/demandes d'accès à l'information pour la période 2023-2024	18
Développement d'un modèle AQ (amélioration de la qualité) pour le volet répartition	18
<b>RÉSULTATS DES OPÉRATIONS DU CCS</b>	<b>19</b>

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2023-2024 a été remplie de défis, particulièrement au niveau de la pénurie de main-d'œuvre. Le CCS Groupe Alerte Santé a fourni un effort soutenu pour augmenter l'embauche et l'ajout de ressources pour combler les besoins en main-d'œuvre de l'organisation.

À ce titre, je dois souligner la réorganisation de l'équipe de formation. Le rehaussement du nombre de formateurs soutient nos efforts de recrutement. Les efforts de tout un chacun, malgré des enjeux de main-d'œuvre, ont fait en sorte que le niveau de conformité du traitement des appels a été remarquable depuis plusieurs mois.

Le rayonnement de l'organisation qui se poursuit à travers différents colloques, salons et activités dans le secteur de la santé et des services préhospitaliers d'urgence, suscite beaucoup d'intérêt en ce qui concerne la nature de ses activités, sa technologie et ses pratiques innovantes. Déjà certifié Centre d'Excellence à de nombreuses reprises pour le travail des RMU, le CCS Groupe Alerte Santé a reçu la première accréditation d'excellence au Québec pour le continuum de service de paramédecine de régulation initiée par nos RMU et assuré par le travail des infirmières en communication d'urgence.

Groupe Alerte Santé demeure un partenaire impliqué dans l'amélioration des services préhospitaliers offerts en Montérégie et veille à la qualité de ces services, notamment en appliquant une rigueur de gestion appuyée de données et tableaux de bord.

En conclusion, je suis fier des réalisations de la dernière année dans notre organisation et des efforts de tous pour assurer un service de haut niveau à l'ensemble de la population du territoire desservi par notre CCS.

**Yves Masse**

**Directeur général**

# RÉALISATIONS

## Accréditation d'excellence pour le volet ECNS (Emergency Communication Nurse System)

Monsieur Jerry Overton, président de l'International Academies of Emergency Dispatch a profité d'un séjour au Québec pour venir souligner l'accréditation ACE (Centre d'Excellence) de notre unité de soutien clinique qui effectue le triage secondaire infirmier et la coévaluation avec les paramédics du territoire. Seuls six centres de communication santé au monde détiennent cette accréditation et nous sommes les premiers au Québec!



## Prix coup de cœur au Salon des meilleures pratiques d'affaires du MQQ

C'est avec beaucoup de fierté que le CCS Groupe Alerte Santé a reçu le prix coup de cœur - volet performance au Salon des meilleures pratiques d'affaires du Mouvement québécois de la qualité. Il nous a été décerné pour l'implantation et le développement de la paramédecine de régulation sur une portion des appels 9-1-1 reçus par l'ensemble de notre territoire. Dans l'exercice 2023-2024, ces pratiques ont permis d'orienter alternativement plus de 2000 patients et de remettre en disponibilité des ressources ambulancières pour d'autres situations d'urgence. Depuis le printemps 2023, le service de co-évaluation avec l'ensemble des paramédics s'est ajouté, ce qui a permis de réorienter 80% des demandes logées à l'unité de soutien clinique. Ce succès est rendu possible grâce à l'ensemble de nos employés qui sont mobilisés afin d'assurer que le bon patient soit orienté vers le bon professionnel, ainsi qu'à nos partenaires des entreprises ambulancières et aux CISSS de la Montérégie.



### Visite du directeur médical national des services préhospitaliers d'urgence

Lors d'une réunion au CCS Groupe Alerte Santé, le Dr Alexandre Messier, directeur médical national des services préhospitaliers d'urgence, accompagné de collègues du ministère de la Santé et des Services sociaux, et du CISSS de la Montérégie-Centre ont exprimé leur appréciation des services offerts par le CCS.



### Congrès Navigator de l'IAED

Lors du congrès tenu à Denver, une présentation a été offerte aux participants : *Step up your game with ECNS! When the eyes meets the ears*. La coévaluation permet une évaluation conjointe entre une infirmière et un paramédic, qui lui, est auprès du patient lorsque l'affectation d'une ressource ambulancière est requise pour les appels « urgents » ou « à faible acuité d'urgence », et maintenue après le triage secondaire.

La session visait à promouvoir le processus mis en place et à en faire ressortir les bénéfices. Groupe Alerte Santé est le premier centre au monde à avoir initié une collaboration entre les paramédics de soins primaires et les infirmières de l'unité de soutien clinique pour l'évaluation des besoins du patient en utilisant l'outil d'aide à la décision Emergency Communication Nurse System.

### **Simulation d'événement majeur**

En novembre 2023, notre équipe a participé à une simulation d'événement majeur en partenariat avec le Service de police de l'agglomération de Longueuil, le Service de sécurité incendie de l'agglomération de Longueuil, Ambulances Demers, et la Coopérative des techniciens ambulanciers de la Montérégie (CETAM).

Cette simulation, pilotée par la Dre Nathalie Morissette, visait à développer de nouvelles pratiques dans la prise en charge et le transport rapide de multiples victimes lors d'une intervention d'urgence majeure.



Notre chef de division opérationnelle a démontré sa grande expérience en assurant avec maîtrise le volet répartition de la simulation. Nous sommes heureux d'avoir participé à l'événement et remercions tous nos partenaires pour leur contribution.

### **Congrès de l'ACUQ**

Une présentation a été offerte sur la paramédecine de régulation, un changement majeur dans le traitement des demandes préhospitalières.

Depuis deux ans, le centre de communication santé (CCS) via l'unité de soutien clinique des services préhospitaliers d'urgence (USCSPU) de la Montérégie effectue la régulation des demandes préhospitalières. Le triage secondaire y a été déployé en juillet 2021. Ainsi, le concept du « bon patient au bon endroit » prend son sens, et ce « avant » l'envoi d'une ressource ambulancière, et permet une meilleure disponibilité des ressources pour des situations le requérant.

# UNITÉ DE SOUTIEN CLINIQUE

Dans le but d'optimiser l'orientation alternative des usagers vers des milieux de soins autres que la salle d'urgence, le développement de trajectoires supplémentaires se poursuit dans le cadre de la régulation offerte par notre unité de soutien clinique. L'offre de service se diversifie, principalement dans le secteur Est de la Montérégie, et notamment dans l'accès aux services de transport alternatifs et avec le soutien à domicile.

Au cours de la dernière année (2023-2024), ce sont 10 645 usagers qui ont bénéficié de la paramédecine de régulation :

- Près de 20% d'entre eux ont bénéficié d'une orientation alternative (ex. : médecin de famille, clinique médicale, autosoins, soutien à domicile, CLSC, etc).
- 14% ont obtenu des soins en évitant complètement le recours à l'urgence d'un centre hospitalier.
- Près de 30 % des personnes pour qui une visite à l'urgence n'a pas été jugée nécessaire, les conseils d'autosoins transmis par l'infirmière ont suffi à répondre à leurs besoins.
- 6% ont pu éviter un transport ambulancier vers l'urgence en s'y rendant par leur propre moyen (4%) ou encore à l'aide d'un transport organisé via l'offre de transport du CISSS (2%).

La majorité des transports en ambulance maintenus à la suite de l'évaluation infirmière sont expliqués par le fait que les usagers n'avaient pas une condition permettant une réorientation sécuritaire selon les critères établis ou parce que le plateau technique de l'urgence était requis. Ceci démontre que la paramédecine de régulation permet d'adapter la trajectoire de soins et services aux besoins des usagers et non l'inverse.

Étant donné que le temps moyen d'un appel préhospitalier est de 90 minutes, on peut affirmer que le triage secondaire avec ses 1 319 orientations alternatives a permis de rendre disponibles 1 979 heures, soit l'équivalent d'environ 165 quarts de travail de 12 heures. Le processus de co-évaluation quant à lui prévoit l'utilisation d'une ressource ambulancière qui

a été dépêchée sur le lieu d'intervention. 750 usagers ayant bénéficié de ce traitement ont pu se voir réorientés. Le temps de transport ainsi que le temps intra hospitalier sont également épargnés dans cette situation permettant de dégager environ 525 heures, soit l'équivalent de 44 quarts de travail de 12 heures.

## **TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

### **Intégration d'un système de billetterie**

Cette année, nous avons débuté l'utilisation d'un système de billetterie pour effectuer un suivi des incidents et requêtes internes, ainsi que celles de nos partenaires.

Ce système permet d'associer l'inventaire de nos actifs et les incidents qui sont rapportés au quotidien, ce qui nous donne une meilleure visibilité sur l'ensemble de notre parc informatique et nous permet d'être plus efficaces dans la gestion du support technique.

Un des volets importants de support concerne les équipements véhiculaires qui sont administrés par le CCS. Le suivi de ces incidents prend un temps considérable et nécessite beaucoup de coordination avec nos partenaires et fournisseurs. Grâce à notre nouvelle billetterie, nous avons gagné en agilité et en efficacité, ce qui nous permet de gagner du temps.

La prochaine étape sera d'ouvrir cette billetterie à nos partenaires afin d'augmenter la fluidité dans le signalement et la résolution des incidents.

### **Lancement d'un projet de rehaussement au site de relève**

L'arrivée prochaine du 9-1-1 de prochaine génération est l'occasion de rehausser notre site de relève pour en faire un site capable de supporter 100% de nos opérations critiques : répartition, prise d'appels, triage secondaire et co-évaluation.

Le projet est donc l'occasion d'augmenter significativement la capacité de traitement de l'information disponible à notre site de relève de manière à permettre l'exécution d'un plus grand nombre de charges de travail, tout en assurant un environnement entièrement indépendant d'une connexion au site principal.

Nos espaces ont également été réorganisés de manière à éviter de séparer notre personnel dans deux salles distantes l'une de l'autre; nous pourrions désormais concentrer notre équipe dans deux salles voisines, ce qui facilitera la coordination des opérations au site de relève.

### **Déploiement d'un rapport Power BI en partenariat avec nos partenaires**

Afin de permettre à nos partenaires de s'appuyer sur des données fiables pour leurs prises de décisions, nous avons signé une entente avec l'ensemble de ceux-ci qui permet l'accès commun aux données opérationnelles publiées par le CCS.

Grâce à cette entente et à la grande collaboration de nos partenaires, nous avons pu monter un rapport riche et complet qui est disponible en consultation et mis à jour automatiquement. Le fait de rendre disponibles ces données opérationnelles permet à nos partenaires de suivre les indicateurs importants pour eux et de répondre à plusieurs questions statistiques directement en consultant le rapport.

Nous avons l'intention de poursuivre dans cette direction et de bonifier le rapport actuel en plus d'ajouter des rapports qui pourraient cibler d'autres secteurs d'activités comme l'unité de soutien clinique par exemple.

Ce partage illustre le niveau de maturité et de transparence entre les parties prenantes en Montérégie.

# RESSOURCES HUMAINES

## État de la main-d'œuvre

Le CCS comptait 45 répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) et 9 infirmières en communication d'urgence (ICU) au 31 mars 2024. Bien que le nombre de ressources ICU soit stable depuis la création de ce volet de services, le roulement de personnel parmi les RMU et le recrutement de nouveaux candidats demeurent un enjeu continu.

Trois nouveaux chefs d'équipes à temps partiel ont été recrutés parmi les RMU afin de contribuer à l'encadrement, au coaching et au soutien des RMU dans leur travail.

## Création d'un poste supplémentaire

Une personne issue de notre équipe de RMU a été recrutée pour un poste supplémentaire créé pour la formation et l'intégration des nouveaux candidat(e)s RMU. Depuis janvier 2024, deux personnes sont affectées à la formation, ce qui permet d'augmenter la fréquence des cohortes et de mieux répondre aux besoins en formation continue pour les RMU expérimentés.

L'équipe de formation procède également à la révision du matériel didactique dans un objectif de le rendre plus dynamique et mieux adapté aux besoins des nouveaux candidats.

## Nouveaux outils en support aux ressources humaines

Une démarche d'optimisation organisationnelle vers de nouvelles solutions RH a été effectuée afin de répondre à plusieurs enjeux d'efficacité et d'expérience employé/employeur concernant la gestion des horaires des RMU, le traitement de la paie et la structure du dossier respectif de chaque employé, et ce, en lien avec la transformation numérique. Ces processus internes utiliseront les plateformes et logiciels *Employeur D*, *Evolia* et *Altee*.

## Négociations syndicales

Des rencontres tenues à l'automne 2023 ont mené à une entente de principe en janvier 2024 pour le volet normatif, négocié localement. Le traitement du volet financier demeure en progression à la table provinciale.

# ORGANISATION

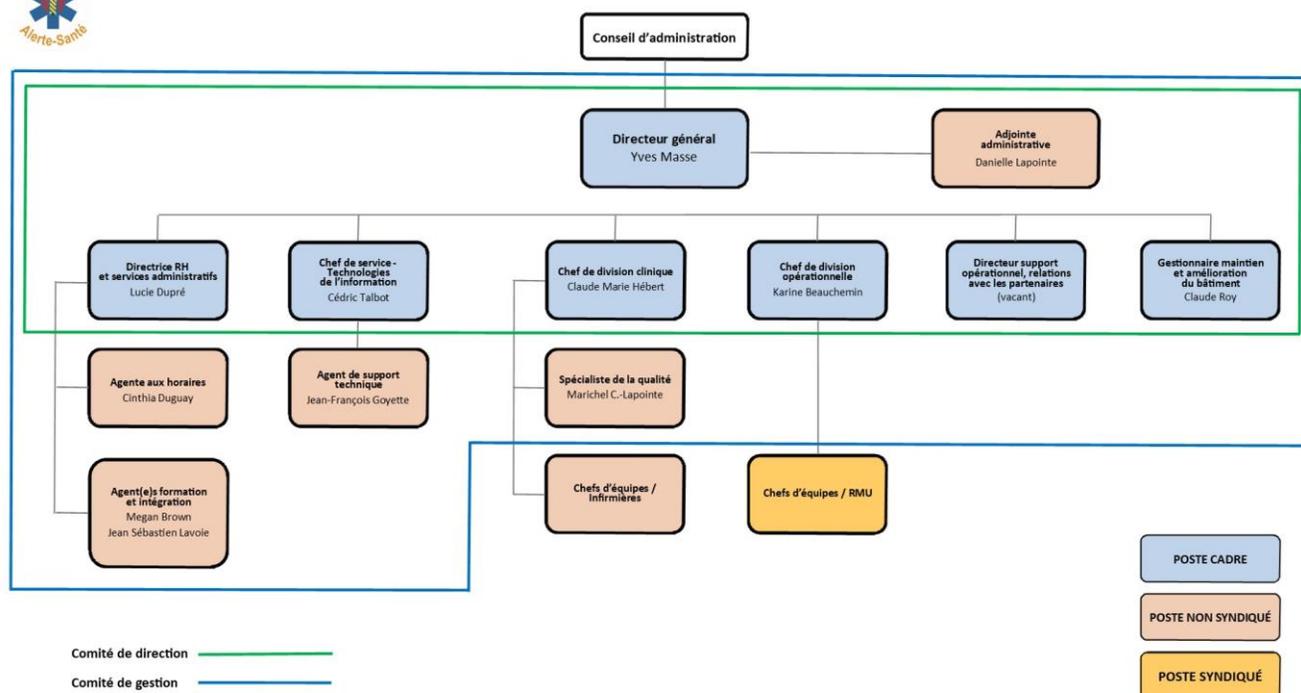
## Rôle et valeurs

Le rôle du centre de communication santé, encadré par la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, est d'assurer l'ensemble des fonctions opérationnelles liées au traitement des appels urgents en matière de santé, la régulation des demandes, la répartition et le soutien des ressources préhospitalières, la coordination des transports ambulanciers, la co-évaluation des patients et la production des données de gestion.

Le CCS Groupe Alerte Santé garde un souci constant de l'amélioration de la qualité de ses services à la population et de ses fonctions opérationnelles en s'appuyant sur un encadrement médical, une main-d'œuvre qualifiée, des normes et standards de fonctionnement, et une technologie adaptée aux besoins.

Dans ce contexte, le maintien des compétences de notre personnel, la qualité de vie au travail, le maintien de la reconnaissance de notre CCS à titre de centre d'excellence par l'IAED et le rayonnement de notre entreprise à l'échelle provinciale et au-delà sont au cœur de nos priorités.

## Organigramme



## Équipe de gestion

- Yves Masse, directeur général
- Danielle Lapointe, adjointe administrative
- Lucie Dupré, directrice des ressources humaines et services administratifs
  - Cinthia Duguay, agente aux horaires
  - Megan Brown, agente à la formation et à l'intégration
  - Jean Sébastien Lavoie, agent à la formation et à l'intégration
- Cédric Talbot, chef de service – Technologies de l'information
  - Jean-François Goyette, agent de support technique
- Claude Marie Hébert, chef de division clinique
  - Marichel Carrier-Lapointe, spécialiste de la qualité
- Karine Beauchemin, chef de division opérationnelle
- Claude Roy, gestionnaire maintien et amélioration du bâtiment
- Directeur support opérationnel, relations avec les partenaires (vacant)

## Conseil d'administration

Le conseil d'administration du CCS Groupe Alerte Santé compte neuf administrateurs élus ou désignés par les instances prévues à l'article 21 de la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*.

- Membres désignés parmi les entreprises effectuant 25 000 transports ou moins par année :
  - Claude Lemay, HRH Services Préhospitaliers
  - Claude Lachance, Ambulance Michel Crevier (CAMBI)
  - Laurent Hamel, Paraxion
- Membres désignés parmi les entreprises effectuant plus de 25 000 transports par année :
  - Martin Benoît, Coopérative des techniciens ambulanciers de la Montérégie (CETAM)
  - Stéphane Demers, Ambulances Demers
- Membre nommé par les municipalités :
  - Jonathan Chalifoux, maire de Saint-Antoine-sur-Richelieu
- Directeur médical régional :
  - Dr Dave Ross
- Membres nommés par les CISSS :
  - Éric Tremblay, CISSS de la Montérégie-Est
  - Dany Dutilly, CISSS de la Montérégie-Centre

## Officiers du conseil

- Président : Claude Lemay
- Vice-président : Stéphane Demers
- Secrétaire-trésorier : Dr Dave Ross

## Territoire et ressources

Le Groupe Alerte Santé agit à titre de centre de communication santé (CCS) pour la Montérégie et une partie du territoire de l'Estrie. À ce titre, le CCS dessert :

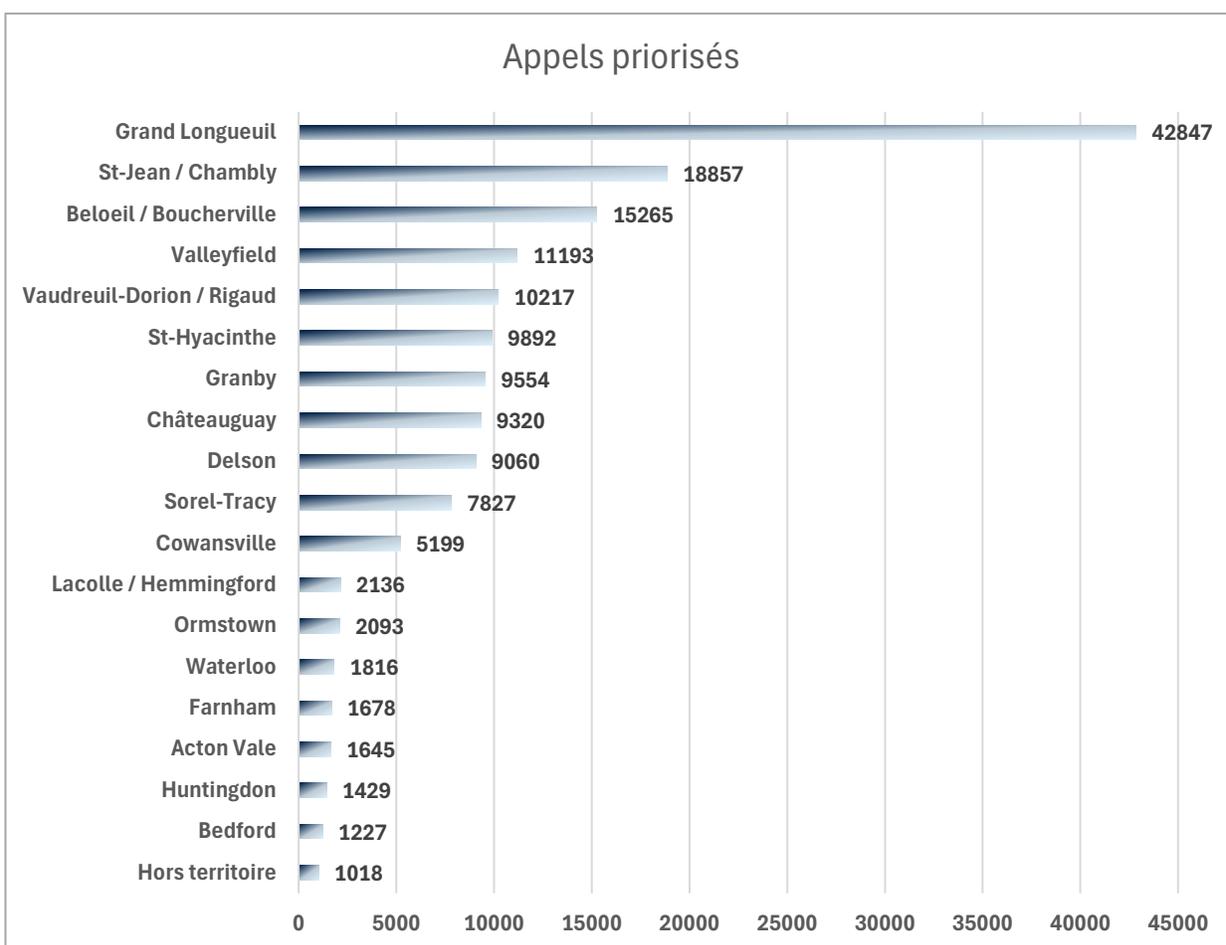
- 206 municipalités qui représentent une population de plus de 1 618 515 habitants ;
- 14 MRC ;
- Superficie de 14 152 km<sup>2</sup> ;
- 6 entreprises ambulancières ;
- 59 services de premiers répondants ;
- 10 centres hospitaliers.

Nous collaborons aussi avec deux territoires autochtones, soit Kahnawake et Akwesasne qui font eux-mêmes la gestion de leurs ressources préhospitalières et avec lesquels nous avons des protocoles d'entraide bien établis et orientés sur le service à la population.

# OPÉRATIONS

## Volume d'appels

Au cours de l'année 2023-2024, le CCS a reçu 202 674 appels parmi lesquels 8189 provenaient des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.



**Affectations**

**187 712**

**Transports**

**124 646**

**Annulations**

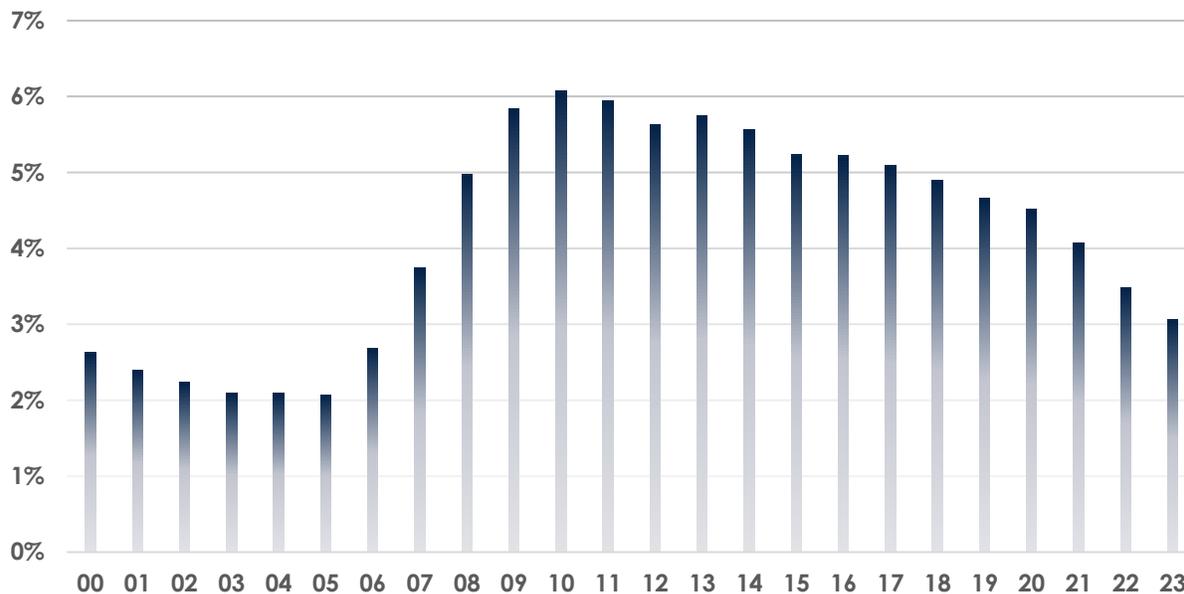
**53 838**

**Réaffectations**

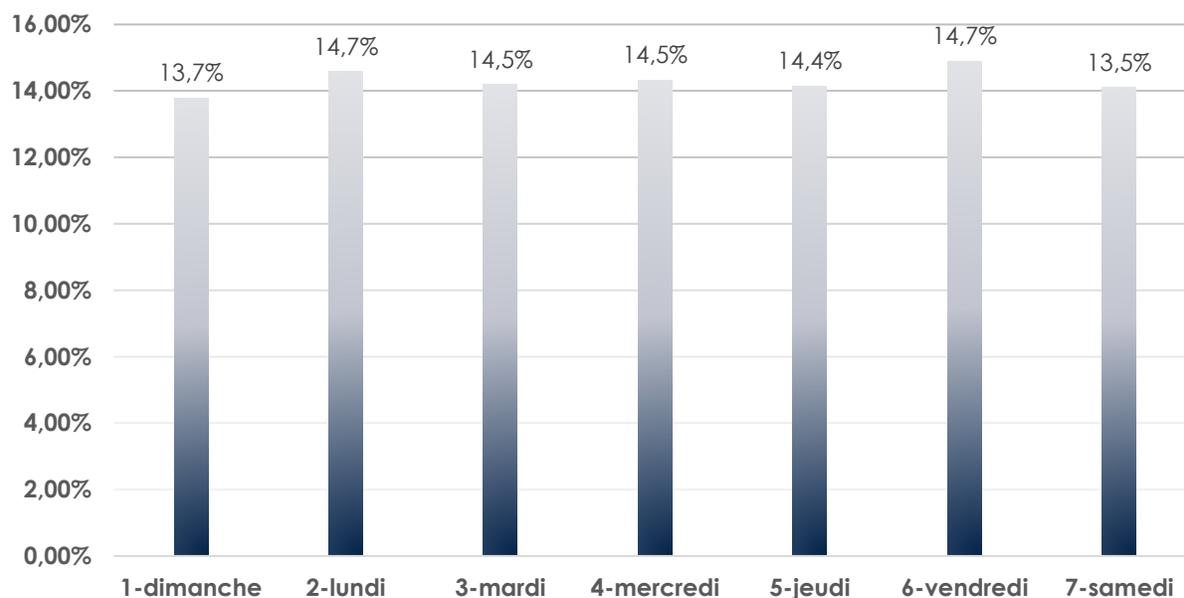
**9 330**

Sources : PowerBI des données opérationnelles et rapport *État des activités* de SYNOVO-SYM

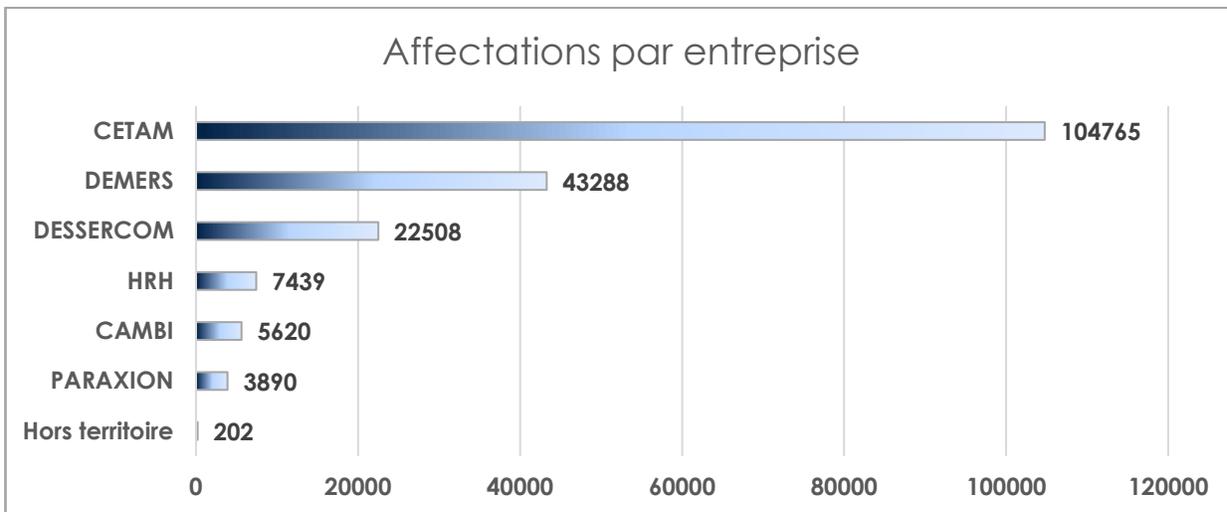
### PROFIL QUOTIDIEN DU VOLUME D'APPELS APPELS DE LA POPULATION (PRIORISÉS UNIQUEMENT)



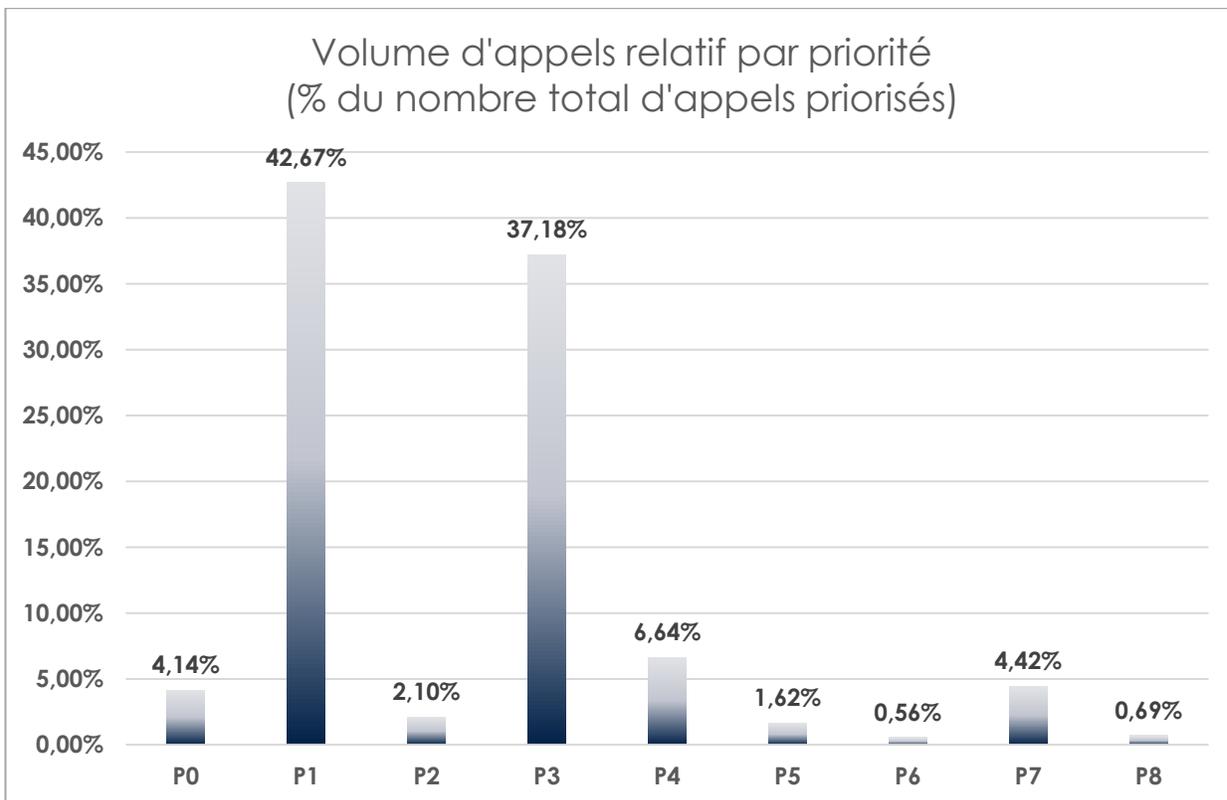
### PROFIL HEBDOMADAIRE DU VOLUME D'APPELS APPELS DE LA POPULATION (PRIORISÉS UNIQUEMENT)



## Affectations par entreprise ambulancière



## Volume d'appels par priorité



Les priorités d'appels sont divisées en deux classes :

- Appels de la population (P0, P1, P3, P4 et P7)
- Appels du réseau (P2, P5, P6 et P8)

( <https://www.prehospitalierquebec.ca/wp-content/uploads/2023/12/Grille-affectation-MPDS-13.3-0.44-Version-FINALE-Novembre-2023.pdf> )

Suivant la mise en place d'un nouveau contrat de service de la part du MSSS qui se veut uniforme au Québec, le CCS a procédé à la mise à jour de ses procédures opérationnelles et outils RAO pour répondre rapidement aux exigences du MSSS.

De plus, le CCS a participé activement à la consultation du MSSS en lien avec les travaux du cadre normatif des CCS qui permettra d'harmoniser les pratiques opérationnelles à travers la province.

## QUALITÉ DES SERVICES

Le niveau de conformité du traitement des appels par nos RMU a atteint au cours de la dernière année son niveau le plus élevé, faisant en sorte que les ressources terrain sont utilisées de façon optimale et sont acheminées en temps opportun.

## Données sur la conformité

RMU					
Mois/ Année	Conformité élevée	Conforme	Conformité partielle	Conformité basse	Non conforme
Avril 2023	42%	47%	2%	3%	6%
Mai 2023	36%	46%	9%	4%	6%
Juin 2023	34%	48%	5%	6%	7%
Juillet 2023	33%	51%	9%	1%	5%
Août 2023	57%	27%	5%	3%	7%
Septembre 2023	46%	36%	7%	4%	7%
Octobre 2023	65%	20%	6%	3%	6%
Novembre 2023	71%	19%	5%	2%	3%
Décembre 2023	73%	15%	2%	2%	7%
Janvier 2024	75%	14%	6%	2%	3%
Février 2024	77%	14%	5%	1%	4%
Mars 2024	67%	22%	3%	1%	7%
ICU					
Octobre 2023	61%	25%	4%	7%	4%
Novembre 2023	87%	7%	7%	0%	0%
Décembre 2023	84%	12%	4%	0%	0%
Janvier 2024	81%	10%	3%	3%	3%
Février 2024	78%	8%	8%	0%	6%
Mars 2024	71%	16%	6%	0%	6%

## Formation continue

Dans le respect de notre engagement envers le maintien de l'accréditation de nos RMU et ICU, nous leur avons offert du contenu de formation malgré le contexte des moyens de pression en cours.

## Plaintes/demandes d'accès à l'information pour la période 2023-2024

Nature	Demandeurs								Total général
	CISSS Commissaire	CISSS SPU	Citoyens	Services de police	Entreprises ambulancières	Premiers répondants	Protecteur du citoyen	Rétro par CCS	
Autre						1		1	2
Accès information	14		13	2	25	7	1		62
Assignment			1		1	8		1	14
Coordination territoriale						1		1	2
Délai d'arrivée		1		1				9	11
Délai en route								7	7
Priorisation						1			1
Service clientèle						2		11	13
Suivi des ressources						1			2
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>114</b>

### Développement d'un modèle AQ (amélioration de la qualité) pour le volet répartition

Une analyse de nos besoins et des pratiques existantes dans d'autres CCS a permis de déterminer un modèle AQ pour le volet répartition permettant une adaptabilité à nos opérations et à nos politiques et procédures régionales. La rédaction du programme et son implantation sont prévues au cours de l'année 2024-2025.

# RÉSULTATS DES OPÉRATIONS DU CCS

## RÉSULTATS

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2024

	<u>2024</u>	<u>2023</u>
<b>Produits</b>		
Subvention de fonctionnement	6 447 444 \$	6 315 944 \$
Indexation provisoire	115 635	-
Subvention pour l'Unité soutien clinique	777 592	887 820
Constatation d'apports reportés	99 258	226 916
Revenus d'intérêts et autres	<u>58 076</u>	<u>9 747</u>
	<u>7 498 005</u>	<u>7 440 427</u>
<b>Salaires et charges sociales</b>		
Salaires Plateau	2 927 010	2 788 679
Salaires AQ et formations	227 323	207 079
Salaires Unité soutien clinique	569 550	641 365
Salaires Administration	936 000	986 636
Charges et avantages sociaux	<u>960 775</u>	<u>943 502</u>
	<u>5 620 658</u>	<u>5 567 261</u>
<b>Autres dépenses</b>		
Assurances	30 805	27 761
Comités et congrès	6 616	-
Communications / Télécommunications	43 974	34 310
Contrats de services	104 451	127 472
Cotisations et abonnements	4 044	1 407
Électricité	32 301	28 786
Entretien et réparations	132 588	117 719
Formation et certification	25 847	17 299
Fournitures informatiques et dépenses de bureau	22 939	33 706
Frais bancaires	966	1 264
Frais de déplacement et de représentation	11 418	16 721
Honoraires de consultation et d'impartition	21 960	-
Honoraires professionnels	58 474	118 049
Frais unité de soutien clinique	82 948	114 946
Intérêts sur contrat de location-acquisition	-	139
Location de sites et entretien	60 407	58 199
Loyer	33 071	32 202
Projet rehaussement informatique 9-1-1 P-G	7 083	-
Services externes	58 836	-
Services informatiques	223 855	216 060
Télécommunications et radiocommunications	189 912	163 491
Uniformes	337	3 800
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	5 174	-
Amortissement des immobilisations corporelles	380 808	478 742
Amortissement des actifs incorporels	<u>2 135</u>	<u>3 049</u>
	<u>1 540 949</u>	<u>1 595 122</u>
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<u><b>336 398 \$</b></u>	<u><b>278 044 \$</b></u>

---

**Groupe Alerte Santé inc.**

**☎ 450-670-0911**

**📧 [centre@alerte.cc](mailto:centre@alerte.cc)**