

Allocution
François Charpentier, président-directeur général, Urgences-santé
11 mai 2023

Commission parlementaire sur le projet de loi 15 visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace

Monsieur le Président,

Monsieur le Ministre,

Madame la Sous-ministre,

Membres de la Commission parlementaire,

Mesdames et Messieurs,

En tant que président-directeur général d'Urgences-santé, je suis heureux de venir vous présenter notre organisation, qui est présente sur le territoire de Montréal et de Laval depuis plus de 30 ans.

Urgences-santé a comme mission d'assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgences de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de sa clientèle. Urgences-santé est également un chef de file dans le domaine du préhospitalier qui a développé au fil des années une importante expertise.

Chaque jour, à Montréal et à Laval, les répartiteurs médicaux d'urgence répondent à 1 000 appels en moyenne; les paramédics procèdent à 750 interventions, dont 550 finiront par un transport vers une salle d'urgence. De plus, nos gens de la logistique remettent en service plus de 220 ambulances par jour.

En toile de fond, des paramédics et des répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) qui travaillent avec cœur et qui doivent être reconnus pour leur professionnalisme. D'ailleurs, nous reconnaissons l'importance et appuyons fortement la création d'un ordre professionnel pour les paramédics.

Urgences-santé, c'est donc 1 600 employés, dont 1 000 paramédics, plus de 100 RMU et 11 infirmières qui œuvrent au centre de communication santé (CCS), qui est d'ailleurs reconnu comme Centre d'excellence accrédité par l'« *International academies of*

emergency dispatch ». Le CCS, c'est le premier contact téléphonique avec l'utilisateur et la répartition des ressources préhospitalières. Urgences-santé c'est aussi un chef de file en matière de recherche préhospitalière, du développement clinique et opérationnel, de la formation de paramédics, de répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) et de partenaires. De plus, nos gens de la logistique lavent et réapprovisionnent plus de 220 ambulances.

Notre organisation possède des atouts fondamentaux pour un réseau préhospitalier efficace et ancré dans sa communauté.

Le point de départ étant notre centre de communication santé (CCS) qui est un centre névralgique, dont sa mission première est de répondre à la population et de prendre en charge la trajectoire soins du patient. Les RMU sont les premières voix entendues par la population ayant eu recours au 9-1-1 pour une situation médicale urgente. Par leur voix rassurante, ils prennent en charge le citoyen en détresse, tout en leur transmettant les directives de soins immédiats.

Les objectifs du centre de communication santé sont notamment d'harmoniser les pratiques; de maximiser l'utilisation des ressources; de faciliter le suivi de la performance et l'amélioration continue de la qualité; d'assurer la continuité des services; et de permettre des développements pour optimiser la réponse aux citoyens.

Urgences-santé possède un partenariat avec la fondation Jacques-De Champlain afin que les répartiteurs médicaux d'urgence aient accès à la position d'un DEA public qui se situe à proximité d'une situation d'arrêt cardiorespiratoire. Ainsi, le RMU pourra, par ses directives, prioriser les actions des personnes sur place afin d'accélérer la défibrillation lorsqu'une situation le requiert.

Nous possédons aussi un centre de gestion des opérations (CGO), qui permet de faire une vigie de l'ensemble des activités préhospitalières de notre territoire en temps réel.

Le rôle de notre CGO est complémentaire à celui du centre de communication santé : il exerce une surveillance 24/7 afin d'identifier et prendre en charge tout événement pouvant affecter la mission préhospitalière. L'objectif : assurer une meilleure fluidité dans les opérations.

Le CGO, c'est des outils technologiques qui nous donnent une vision globale et la bonne information en temps réel nous permettant une prise de décision rapide pour assurer et optimiser le service à la population. C'est aussi un système d'alerte rapide, robuste et une capacité de mobilisation des partenaires opérationnels, notamment le réseau de la santé et les partenaires de la sécurité publique.

En ce qui concerne l'accessibilité aux soins : la santé de la population n'a pas de frontière, c'est pourquoi il est essentiel de travailler de façon intégrée dans toutes les composantes de la chaîne d'intervention préhospitalière. En effet, le fait d'avoir des DEA publics, DEA police, des premiers répondants et des paramédics contribuent à offrir un service complet aux citoyens. Voici quelques exemples de l'expertise d'Urgences-santé qui est la seule organisation préhospitalière au Québec à travailler de façon aussi intégrée : nous sommes la seule à opérer notre propre centre de communication santé; nous coordonnons les services de premiers répondants sur le territoire, d'ailleurs, l'ensemble de notre territoire est couvert par ces services; de plus, nous avons des paramédics à des endroits névralgiques comme le métro et l'aéroport.

D'autre part, nous disposons d'équipes spécialisées qui assurent un service adapté à la population en fonction des situations nécessitant un accès aux soins plus spécifiques. Nous avons également la responsabilité de mobiliser nos ressources pour répondre aux besoins de la population, notamment lors d'interventions en matière de sécurité civile, durant les événements de grande envergure, dont le marathon de Montréal, la COP 15, le Grand Prix de formule 1, les festivals, et ce, pour éviter les impacts sur le service à la population.

Dans tout ce que nous faisons, nous nous assurons de faire évoluer nos services en fonction des besoins de la population.

Urgences-santé a aussi initié, dans les dernières années, le triage secondaire et depuis septembre 2022, nous avons intégré la paramédecine de régulation impliquant la co-évaluation avec nos paramédics et le référencement des patients vers des corridors de services du réseau autres que les salles d'urgence. En plus d'être très favorable pour nos patients, cette intégration au continuum de soins permet également de désengorger les urgences et d'offrir un service mieux adapté. À titre d'exemple, sur 5 282 appels traités en paramédecine de régulation, 19 % des patients ont été réorientés vers une autre trajectoire que la salle d'urgence. En complément, nous notons que les différentes stratégies, telles que le déploiement des guichets d'accès, la paramédecine de régulation, les travaux de la cellule de crise mise de l'avant par le Ministère et dans laquelle Urgences-santé participe, présentent des constats intéressants. En effet, une réduction de 2 000 transports par mois vers les salles d'urgence a été constaté sur le territoire de Montréal et Laval comparativement aux périodes pré-pandémiques.

Avec ces informations, vous êtes à même de constater l'ampleur du travail qui se fait au quotidien, au service des citoyens. Nous sommes également d'avis que le projet de loi 15 permettra à Urgences-santé de mettre de l'avant d'autres projets visant l'amélioration des services rendus auprès de la population.

Comme mentionné précédemment, la force d'Urgences-santé est la prise en charge intégrée de l'ensemble de la chaîne d'intervention préhospitalière, et ce à partir du tout début.

Pour assurer le meilleur accès possible aux soins d'urgence, de façon équitable, il faut capitaliser sur tous les maillons de la chaîne. Ils sont tous en continuité, et ça va jusqu'au citoyen, qui doit et qui veut être impliqué.

En conclusion, on peut donc avoir confiance en une organisation publique comme Urgences-santé qui cumule plus de trente ans d'expérience dans le domaine préhospitalier, et gère plus de 40 % du volume des transports ambulanciers au Québec, avec 21 % du budget du préhospitalier.

Nous avons la capacité d'avoir un système agile, moderne et juste, qui met le patient au cœur de ses préoccupations.

Cette agilité est la clé de notre approche et nous sommes vraiment enthousiastes de nous inscrire dans les changements prévus au projet de loi. Nous sommes fiers de pouvoir être un acteur de premier plan dans ce système préhospitalier amélioré, au bénéfice de notre population.

Merci de votre écoute; et merci pour votre invitation à prendre part à la commission parlementaire.