

ANNEXE 2 – DEMANDE DE MANDAT

ENTENTE POUR L’OCTROI DE MANDATS DANS LE CADRE DE LA TRANSFORMATION
DU SYSTÈME PRÉHOSPITALIER D’URGENCE ENTRE LE MSSS ET LA CUS

| | | |
|---|---|---|
| MANDAT ENTRE | | |
| LE « MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX » ET LA « CORPORATION D’URGENCES-SANTÉ » | | |
| DIRECTION DU MSSS | Direction des services préhospitaliers d’urgence (DSPU) | |
| RESPONSABLE DU MANDAT : | | |
| NUMÉRO DU MANDAT : | DSPU-2022-12 | |
| DURÉE ESTIMÉE : | 12 mois | |
| TYPE DE DEMANDE : | | |
| NOUVEAU MANDAT | <input checked="" type="checkbox"/> | DEMANDE BUDGÉTAIRE <input type="checkbox"/> |
| | | PROLONGATION DU MANDAT <input type="checkbox"/> |
| TITRE DU MANDAT | | N° H17 : 22-AU-00240-15 |
| Mise en place d’une planification de la main-d’œuvre des techniciens ambulanciers paramédics et des répartiteurs médicaux d’urgence de l’ensemble du Québec. | | |
| CONTEXTE DU MANDAT | | |
| <p>Le ministère de la Santé et des Services sociaux a publié le Plan santé pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé (Plan santé). Ce Plan vise à s’assurer :</p> <ul style="list-style-type: none">- + pour le personnel : Formation, rétention et recrutement massif de personnel; <p>Dans ce Plan, le préhospitalier a une place importante et c’est pourquoi le 11 mai dernier, le gouvernement du Québec a adopté la Politique gouvernementale sur le système préhospitalier d’urgence, une transformation au bénéfice de tous (Politique préhospitalière).</p> <p>L’orientation 4 de la Politique préhospitalière porte sur la gestion contemporaine des ressources et l’objectif 1 de cette dernière est d’assurer en tout temps la disponibilité d’effectifs qualifiés en nombre suffisant. En effet, les ressources humaines constituent la pierre angulaire du système préhospitalier et une juste planification de ces dernières, par la mise en adéquation des perspectives d’embauches paramédics à la demande en services préhospitaliers d’urgences, permet une anticipation des enjeux potentiels à venir. Également, la planification de main-d’œuvre permet l’optimisation des ressources humaines déjà en place afin de limiter les impacts découlant de difficultés de dotation et de rétention du personnel sur la prestation des services aux citoyens (bris de services) et sur les conditions de travail des intervenants (temps supplémentaire obligatoire).</p> <p>Pour ce faire, le gouvernement prévoit, en collaboration avec l’ensemble des employeurs des services préhospitaliers d’urgences (Urgences-santé, entreprises ambulancières, CCS, etc.), la production d’une planification provinciale de la main-d’œuvre des techniciens ambulanciers paramédics et des répartiteurs médicaux d’urgence de l’ensemble de la province qui permettra d’anticiper les besoins, mais également l’attrition prévue en fonction des enjeux de rétention et de mobilité des effectifs perçus.</p> <p>Au cours des dernières années, malgré l’absence d’une vision claire de la situation de la main-d’œuvre, des ajouts de ressources et des conversions d’horaires de faction ont été autorisés. Comme un horaire de faction converti à l’heure nécessite deux fois plus de paramédics pour assurer le même nombre d’heures de service à la population cela a directement eu des conséquences sur la disponibilité de la main-d’œuvre.</p> <p>Le tableau ci-dessous montre bien l’augmentation importante du nombre d’heures de travail nécessaire pour simplement maintenir le niveau de service à son niveau actuel. Alors que le nombre d’heures travaillé connaît une augmentation de près de 19 % entre 2017-2018 et 2022-2023, le nombre de paramédics inscrits au registre national de la main-d’œuvre depuis 2015, pour sa part, enregistre une hausse de 4 % - soit de 5 500 à 5 700.</p> | | |

| | Heures de service | | | Heures travaillées | | |
|-----------|---------------------|--------------------|-----------|---------------------|--------------------|-----------|
| | Horaires de faction | Horaires à l'heure | Total | Horaires de faction | Horaires à l'heure | Total |
| 2017-2018 | 1 433 428 | 2 345 998 | 3 779 426 | 1 425 066 | 4 692 996 | 6 118 062 |
| 2022-2023 | 616 120 | 3 337 484 | 3 953 604 | 612 526 | 6 674 968 | 7 287 494 |
| Δ | -817 308 | 991 486 | 174 178 | -812 540 | 1 981 972 | 1 169 432 |
| %Δ | -57,0% | 42,3% | 4,6% | -57,0% | 42,2% | 19,1% |

Figure 1 : Évolution des heures de service et heures travaillées des paramédics entre les exercices financiers 2017-2018 et 2022-2023

DESCRIPTION DU MANDAT

Plusieurs régions du Québec subissent actuellement des bris de service ambulancier et la situation connaît même une détérioration au fil du temps. Il est donc nécessaire pour le MSSS de s’assurer de la capacité du réseau préhospitalier à disposer en tout temps de la main-d’œuvre suffisante.

Le MSSS reconnaît l’expertise et le rôle particulier de la Corporation d’urgences-santé (CUS). Par conséquent, le MSSS souhaite mandater cette dernière pour agir à titre d’expert-conseil concernant la mise sur pied et la mise en œuvre de la prochaine planification de la main-d’œuvre des techniciens ambulanciers paramédics (TAP) et des répartiteurs médicaux d’urgence (RMU) de l’ensemble de la province.

PORTÉE ET OBJECTIF(S) DU MANDAT

La planification de la main-d’œuvre (PMO) revêt une dimension stratégique et devient un objet de préoccupation constant en raison du contexte actuel et anticipé du marché de l’emploi, mais aussi parce qu’elle tient compte des attentes du gouvernement et de la société québécoise à l’égard d’un service comme le préhospitalier.

En amont de plusieurs activités de gestion des ressources humaines, l’exercice de PMO permet de déterminer les besoins en main-d’œuvre à court, moyen et long terme, mais également de définir des recommandations et les paramètres qui guideront d’autres processus du cycle de gestion des ressources humaines, notamment la dotation, le développement des compétences et les activités de formation.

Le mandat se divisera en quatre blocs qui comprendront minimalement les livrables suivants:

- **Bloc 1 : Portrait de la main-d’œuvre**
 - Paramédics
 - RMU
- **Bloc 2 : Estimation des besoins de main-d’œuvre**
 - Paramédics
 - Demandes actuelles basées sur les heures de service autorisées dans les plans de déploiement;
 - Projection de la demande sur 10 ans.
 - RMU
 - Demandes actuelles :
 - Heures réelles effectuées par les RMU des différents CCS;
 - Estimation basée sur une distribution d’Erlang;
 - Projection de la demande sur 10 ans.
- **Bloc 3 : Projection de l’attrition**
 - Paramédics
 - RMU
- **Bloc 4 : Recommandations**

BESOINS SPÉCIFIQUES POUR CE MANDAT

- Baser la PMO sur la méthodologie produite par la DGRHR.
- Mettre en œuvre une gouvernance collaborative entre le MSSS (DGAUMIP, DGHRH) et la CUS.
- Identifier un chargé de projet (DSPU) qui sera pleinement impliqué à toutes les étapes de la PMO et agira à titre de répondant pour la CUS.
- Impliquer pleinement le représentant du MSSS à toutes les étapes de la PMO notamment sur les recommandations.
- Permettre à la CUS de solliciter des firmes externes spécialisées en gestion des ressources humaines considérant la complexité du mandat.
- Coordonner des tables de travail entre la CUS et l'ensemble des partenaires du préhospitalier – incluant les régions rurales et atypiques – afin de comprendre les besoins variables des différentes régions.
- Rendre disponibles les données pertinentes du MSSS à la CUS pour faciliter l'analyse.

Établir une projection de la demande sur 10 ans.

EXIGENCES PARTICULIÈRES POUR CE MANDAT

- Le présent mandat constitue un livrable stratégique du futur plan d'action gouvernementale du préhospitalier qui découle de la Politique préhospitalière.
- Ce mandat constitue, en vertu de l'article 3 de la Loi sur les services préhospitaliers, une grande orientation en matière d'organisation des services préhospitaliers d'urgence puisqu'il appartient au ministre de répartir équitablement les ressources humaines entre les régions et la Corporation d'urgences-santé et voir à une utilisation efficace et efficiente de ces ressources.
- Le financement sera prévu dans l'enveloppe budgétaire du DSPU (Budget de transfert).
- À la suite de la signature du présent mandat, le MSSS informera à partir d'une correspondance les différents acteurs du préhospitalier que la CUS a dorénavant ce mandat et que nous demandons une étroite collaboration de ces derniers;
- Le MSSS demeure responsable de la diffusion des résultats de la PMO.

IMPACT BUDGÉTAIRE

| Numéro du mandat | 2022-2023 | 2023-2024 | 2024-2025 | Total |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| DSPU-2022-13 | 75 000 \$ | 125 000\$ | \$ | 200 000\$ |

IMPACT BUDGÉTAIRE RÉPARTI ANNUELLEMENT (1^{ER} AVRIL AU 30 MARS)

COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DE LA DSPU

Pour ce mandat la CUS doit :

- s'assurer de l'approbation du mandat par ces instances;
- produire le présent mandat selon les règles contractuelles en vigueur à la CUS;
- administrer l'ensemble des signatures des contrats pouvant découler du présent mandat avec les prestataires de services;
- s'assurer de la transmission des différents documents en lien avec ce mandat au représentant du MSSS;
- faire la reddition de comptes selon les règles contractuelles en rigueur;
- gérer l'administration du mandat touchant le paiement des factures, suivi des dépenses en lien avec les prestataires de services et le représentant du MSSS;
- garantir le suivi du mandat avec le représentant du MSSS.

L'adresse de facturation de la DSPU est :

Monsieur Paul Levesque
Directeur
Direction des services préhospitaliers d'urgence
Ministère de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Ste-Foy, 9e étage
Québec (Québec) G1S 2M1
Courriel : spu.factures@msss.gouv.qc.ca

SUIVI ET REDDITION DE COMPTES

Ce dossier présentant des enjeux stratégiques importants, une reddition de comptes et un suivi devront être faits en continu avec le répondant du MSSS pour s’assurer d’être en adéquation avec les lignes directrices ministérielles.

ACCEPTATION DU MANDAT PAR LES PARTIES (SIGNATURES)

Nous approuvons la méthode de traitement de ce mandat qui sera effectué selon les règles contractuelles en vigueur.

[Redacted Signature]

2022-10-19

APPROBATION PAR UN REPRÉSENTANT DU « MINISTRE » :
Paul Levesque, directeur

DATE

[Redacted Signature]

2022-10-27

APPROBATION PAR UN REPRÉSENTANT DE LA « CORPORATION » :
François Charpentier, président-directeur général

DATE