

PAR COURRIEL

Québec, le 16 avril 2024

Monsieur François Charpentier
Président-directeur général
Corporation d'urgences-santé
6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P 0A4

Monsieur le Président-Directeur général,

Il a récemment été porté à mon attention qu'il existe une importante disparité entre les heures de services autorisées de la Corporation d'urgences-santé (Urgences-santé) et les heures de services livrées. Les états de situation que vous avez soumis au bureau du sous-ministre, monsieur Daniel Paré, le 26 janvier et 9 avril 2024 montrent un écart significatif de 111 913 heures de rupture de services, représentant ainsi 20 % de vos heures de services autorisées. Le nombre d'heures de services livrées est un indicateur qui nous sert de base comparative entre les différents services ambulanciers. Lorsqu'on compare votre organisation avec le reste du Québec, le nombre d'heures de services livrées par Urgences-santé est très inférieur.

Cela s'ajoute à une série d'indicateurs et de décisions qui suscitent certaines interrogations, soit :

- Appel d'offres pour avoir recours à de la main-d'œuvre indépendante non cohérente avec l'orientation du gouvernement sur cette question;
- Augmentation des effectifs cadres de 47,06 % sur la période d'avril 2019 à décembre 2023;
- Diminution de 19,64 % des répartiteurs médicaux d'urgence sur la même période;
- Taux de prime à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail de 8,86 \$ par 100 \$ de masse salariale comparativement au taux de l'unité des « Services d'ambulance – 59 060 » de 3,45 \$ par 100 \$ de masse salariale;
- Remise en question de la participation d'un représentant du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à la table de négociation des techniciens ambulanciers paramédics d'Urgences-santé;
- Interpellation de ministères et organismes sans arrimage préalable avec le MSSS.

... 2

Une lettre vous a été transmise le 29 juin 2023 (N/Réf.23-MS-02095) concernant votre plan stratégique 2023-2027 dans laquelle j'énonçais l'importance de mesurer rapidement la performance d'Urgences-santé avec les autres services ambulanciers du Québec.

Ainsi, au cours des derniers mois, nos équipes ont collaboré à l'élaboration d'un projet d'entente de gestion et d'imputabilité (EGI). Cette dernière nécessitera votre signature ainsi que celle du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, monsieur Daniel Paré, au plus tard le 30 avril 2024.

Les indicateurs de performance contenus dans l'EGI seront utilisés pour votre évaluation de rendement annuelle. Plus précisément, ceux pour lesquels j'ai des attentes plus spécifiques sont :

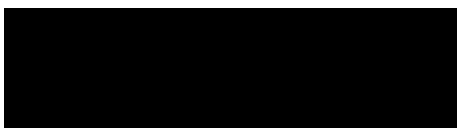
- Atteindre un délai de remise sur la route entre la libération de la civière et la remise sur la route de l'ambulance, inférieur ou égal à 25 minutes, zéro seconde;
- Livrer le maximum d'heures de services autorisées au plan d'organisation;
- Documenter de façon exhaustive et précise toutes les étapes de la chronométrie de chaque affectation.

Également, je vous informe qu'au cours des prochaines semaines, je nommerai un auditeur indépendant dont le mandat consistera à examiner de manière approfondie l'organisation du travail et l'utilisation des budgets d'Urgences-santé ainsi qu'à évaluer la possibilité de réaliser des gains d'efficience, notamment en recentrant Urgences-santé sur ses missions principales, à savoir la gestion d'un Centre de communication santé et l'offre d'un service ambulancier.

Pour mener à bien cette tâche, l'auditeur bénéficiera du soutien d'une personne bénéficiant d'une expertise spécifique en préhospitalier ainsi que de la Direction des services préhospitaliers d'urgence du MSSS. Il est évidemment attendu qu'Urgences-santé offre sa pleine et entière collaboration avec ces intervenants.

Veuillez agréer, Monsieur le Président-Directeur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre,



Christian Dubé

c. c. M. Mathieu Campbell, Urgences-santé
M. Daniel Paré, MSSS

N/Réf. : 24-MS-01908