



GROUPE ALERTE SANTÉ

Rapport annuel 2015

440 boulevard Ste-Foy
Longueuil (Québec) J4J 5G5
450-670-0911
www.alerte.cc

Mot du directeur général

La structure organisationnelle d'une entreprise lui permet d'orienter ses décisions et ses composantes dans le but de réaliser sa mission.

Une structure articulée, vivante, souple et solide à la fois permet à une organisation de jouer efficacement son rôle dans des environnements interne et externe en constante évolution.

Fort de son expérience, le CCS Groupe Alerte Santé a toujours su relever les défis et cibler les enjeux de son secteur d'activités, d'où la nécessité de s'améliorer et se renouveler de façon continue. Le Groupe Alerte Santé a choisi d'améliorer l'ensemble de ses processus d'affaires dans le cadre de sa planification stratégique et de se positionner comme partie prenante du renouvellement des services préhospitaliers d'urgence au Québec.

Cette vision a également orienté le projet de réaménagement de la centrale du CCS Groupe Alerte Santé, projet majeur en 2015, et le rehaussement de son plateau technologique de manière à contribuer à l'amélioration de l'environnement de travail des répartiteurs et de la qualité des services offerts à la population.

Nous sommes confiants que cette ère de transition et de changements conduira à des réalisations positives et avantageuses pour notre personnel et nos partenaires, et nous permettra de maintenir ce titre de référence au sein du réseau des centres d'urgence et de communication santé du Québec.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized first name and a more fluid, cursive last name.

Claude Girard, directeur général

Table des matières

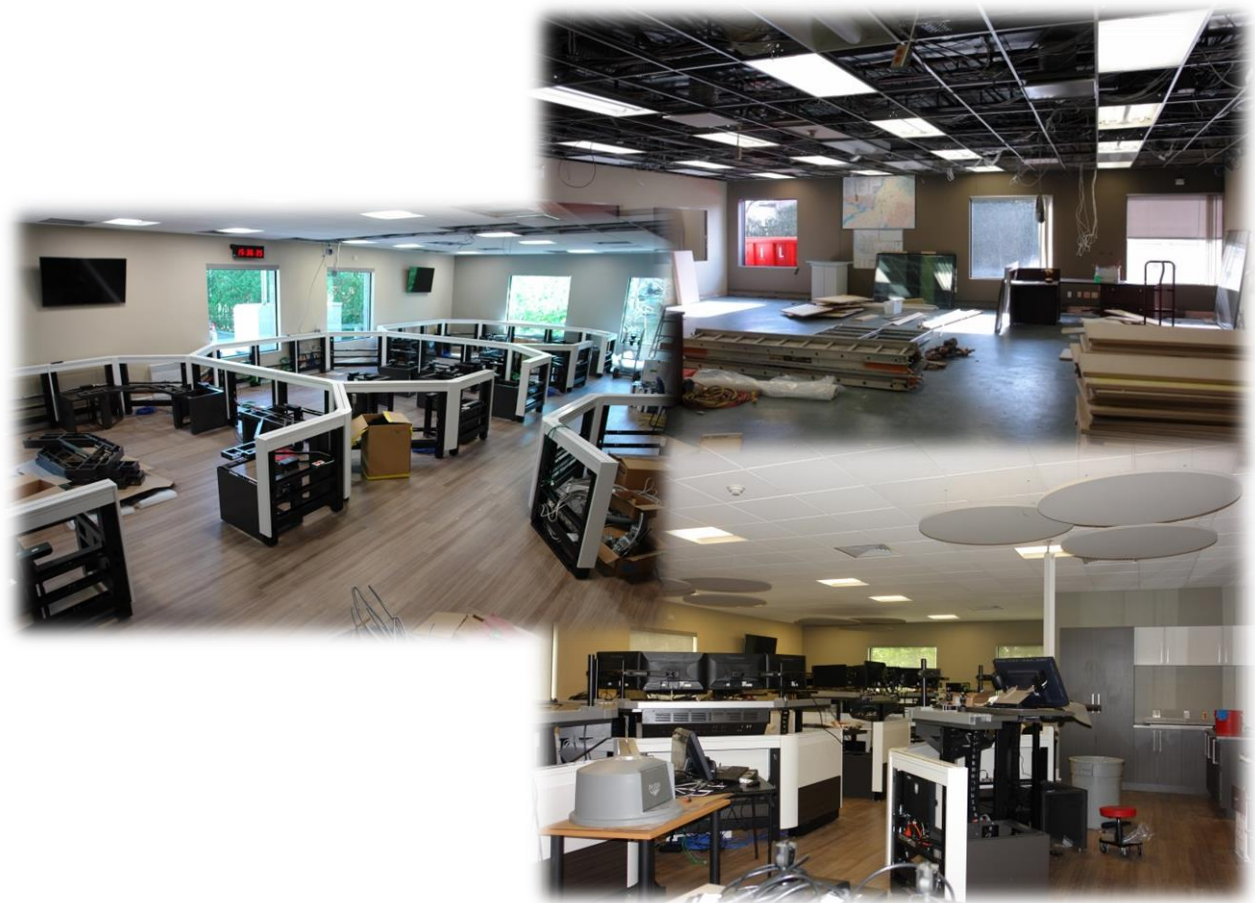
PRINCIPALES RÉALISATIONS	1
Nouvel aménagement de la centrale du CCS.....	1
Développement informatique et exploitation de Microsoft Sharepoint.....	3
Activités de visibilité.....	3
BILAN DES ACTIVITÉS.....	4
Conformité et performance	4
Formation et développement	4
Identification de symptômes de la maladie du virus Ebola	5
Radiocommunications et technologie	5
Volet opérationnel	6
PRINCIPAUX PROJETS EN COURS.....	7
RENIR (Réseau national intégré de radiocommunication)	7
Déploiement de la plateforme SharePoint	7
Nouvelle structure organisationnelle	8
CONSEIL D'ADMINISTRATION	9
DIRECTION ET PERSONNEL CADRE	10

Principales réalisations

NOUVEL AMÉNAGEMENT DE LA CENTRALE DU CCS

Plusieurs mois de préparation ont précédé le réaménagement de la centrale du CCS Groupe Alerte Santé. Nous sommes particulièrement fiers du résultat dont les objectifs étaient de remplacer les postes de travail devenus désuets, rehausser certaines composantes techniques de manière à contribuer à une meilleure qualité de vie au travail et favoriser la performance.

La participation et les efforts de l'ensemble du personnel ont permis la réalisation de ces travaux avec un minimum d'inconvénients et sans affecter la qualité de nos services. Ces changements ont d'ailleurs permis l'ajout de deux postes de travail à la prise d'appels. Le respect d'un échéancier d'environ trois mois pour tout renouveler, de l'emplacement de nouveaux espaces de travail jusqu'au mobilier, en plus du démantèlement et de la réinstallation des composantes technologiques, fut exceptionnel.



Bien que les espaces disponibles au CCS furent temporairement transformés en sites de relève pour la prise d'appels et la répartition, nous avons pu compter sur la précieuse collaboration du CISSS de la Montérégie-Centre pour une accessibilité accrue à notre centre de relève principal et à différentes salles de rencontres afin de nous permettre de maintenir un rythme de travail soutenu pendant la période des travaux.

Depuis le 1^{er} juin 2015, nos RMU bénéficient de nouveaux postes ergonomiques dans une centrale moderne et performante, au design professionnel, et répondant aux besoins exprimés dès le début du projet.



DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE ET EXPLOITATION DE MICROSOFT SHAREPOINT

Les multiples possibilités offertes par SharePoint ont permis la création d'un produit développé pour l'organisation afin de coïncider avec le début des travaux de réaménagement du CCS. Ainsi, les informations et suivis relativement aux différentes étapes des travaux ont pu être partagés de façon continue et transparente à l'ensemble du personnel administratif. En complément à cet outil, un volet spécial a été créé dans l'intranet dans le but de permettre aux employés de suivre en temps réel la progression des travaux de réaménagement et de prendre connaissance des particularités associées à l'organisation du travail pendant cette période.

Le processus d'embauche se trouve également amélioré par l'utilisation d'un site permettant dorénavant la collecte de CV reçus via notre site web, ainsi que la gestion et le suivi des candidatures, et la conservation de ces renseignements sur une période donnée.

ACTIVITÉS DE VISIBILITÉ

Dans le cadre de la semaine des SPU (services préhospitaliers d'urgence), différentes activités et interventions sur les réseaux sociaux ont contribué à exposer et faire connaître davantage le travail et le rôle des répartiteurs médicaux d'urgence.



Parmi ces activités, un kiosque avec documentation et matériel audiovisuel fut aménagé dans un centre hospitalier de manière à permettre à des RMU de répondre aux questions du public. Cette expérience s'est avérée très intéressante et a permis l'expression plus concrète d'une forme de valorisation et de reconnaissance du travail effectué par les RMU.

CONFORMITÉ ET PERFORMANCE

Version 13 du protocole MPDS

Il y a bientôt un an que la version 13 du MPDS a été implantée au CCS Groupe Alerte Santé. L'utilisation de cette version en mode BETA faisait de nous des précurseurs, non seulement au Québec, mais également au regard de l'IAEMD (International Academies of Emergency Dispatch).

Aucune version en format BETA n'avait été implantée auparavant dans une langue étrangère. Beaucoup d'éléments soumis par nos RMU ont pu être intégrés au protocole et au logiciel. L'Académie s'est dite ravie de travailler avec un centre comme le nôtre.

De multiples périodes d'adaptation auront été nécessaires afin de stabiliser la version 13 du protocole ; cet apprentissage a de plus coïncidé avec les inconvénients causés par les travaux de réaménagement de la centrale. Malgré ces contraintes, notre personnel a su maintenir de façon soutenue la qualité des services offerts à la population ainsi qu'à nos partenaires, et les standards de conformité auxquels un Centre d'Excellence Accrédité doit se conformer ont été atteints.

Nous félicitons nos RMU pour le travail accompli et nous les remercions de leur engagement à faire la différence.

Prise en charge des cas d'arrêt cardiaque

Un comité de révision des interventions lors de fibrillations ventriculaires a permis d'identifier des opportunités d'amélioration et de développer l'éducation continue et la formation clinique en ce qui a trait à la prise en charge des cas d'arrêt cardiaque par les répartiteurs médicaux d'urgence. Suite à ses observations, ce même comité a pu émettre des propositions de changements auprès de l'IAEMD.

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT

- Les nouveaux RMU de la Corporation des partenaires pour les communications santé Laurentides et Lanaudière (CPCSLL) ont bénéficié de l'expertise de notre équipe de l'amélioration de la qualité lors d'une formation sur la RAO (répartition assistée par ordinateur) au printemps 2015. Notre personnel a également porté assistance aux formateurs de ce CCS pour le développement de stratégies pédagogiques en plus de partager du matériel didactique.

- La candidature de Mme Claude Marie Hébert, qualitiennne, a été retenue pour une formation ED-Q Instructor de l'IAEMD qui a eu lieu en octobre 2015 à Salt Lake City. Cette opportunité représente plusieurs avantages pour notre organisation, entre autres, la possibilité de former nous-même les futurs réviseurs en amélioration de la qualité. Nous la félicitons pour cet accomplissement et nous soulignons sa motivation à toujours mieux servir l'unité de l'amélioration de la qualité du Groupe Alerte Santé.
- Le CCS a fait l'acquisition du logiciel Camtasia afin de permettre à l'équipe responsable de l'amélioration de la qualité de créer des présentations audio-vidéo d'une durée de trente (30) minutes avec animation. Dans un objectif de formation continue, ces présentations sont accessibles en tout temps sur les postes de travail et sont accompagnées de documents complémentaires.
- Un projet d'évolution d'équipe a été réalisé en cours d'année avec l'organisation Psycom Forces Clé Humaine dans le but d'acquérir des stratégies de communication favorisant une meilleure gestion de situations conflictuelles et contribuant au leadership applicable dans notre milieu de travail. Un grand nombre d'employés et le personnel de direction ont participé à cette conférence corporative visant également à mieux saisir les attentes et objectifs de chacun dans leur rôle respectif, à identifier les points pouvant être améliorés pour une meilleure qualité de vie au travail, et ainsi, orienter nos actions en ce sens au cours de la prochaine année.

IDENTIFICATION DE SYMPTÔMES DE LA MALADIE DU VIRUS EBOLA

Les éléments complémentaires ajoutés en 2014 au questionnaire du MPDS utilisé lors du traitement des appels médicaux d'urgence sont maintenus jusqu'à nouvel ordre afin de permettre l'identification du virus Ébola. Ces procédures demeurent sujettes à modifications en fonction des directives du MSSS dans l'évolution de cette situation qui exige un encadrement rigoureux.

RADIOCOMMUNICATIONS ET TECHNOLOGIE

- Le CCS a procédé à la virtualisation de ses serveurs informatiques. Ce rehaussement permet de bénéficier d'une technologie nouvelle, plus performante et offrant une multitude de possibilités.
- L'ensemble des postes de répartition et de prise d'appels du CCS Groupe Alerte Santé utilise dorénavant un lien IP (Internet Protocol) permettant un transfert plus rapide et efficace de l'information inhérente à nos activités quotidiennes.

- Des améliorations ont été apportées à notre salle de formation qui peut maintenant être transformée en centre de relève lors d'une éventuelle mesure d'urgence ; à ce titre, un nombre supplémentaire de postes téléphoniques peut y être ajouté de façon temporaire.
- L'implantation d'une technologie pour l'affectation vocale automatisée de la Sûreté du Québec lors de situations nécessitant l'utilisation d'un défibrillateur externe automatisé a eu lieu en avril 2015 pour le secteur de la Montérégie. En partenariat avec des représentants de la SQ, cette catégorie d'appels fait l'objet d'un suivi afin de nous assurer que les demandes sont transmises et traitées de façon optimale.

VOLET OPÉRATIONNEL

- Différents dossiers font régulièrement l'objet de suivis et sont actualisés dans le cadre des opérations et des activités du CCS. Parmi les groupes de rencontres figurent les représentants des entreprises ambulancières desservant la Montérégie, les services de premiers répondants, les intervenants concernés dans la sécurité de la voie réservée du Pont Champlain et plusieurs organismes ou entreprises dont les activités nécessitent un plan de mesures d'urgence.
- De nouveaux services de premiers répondants ont été implantés sur le territoire de la Montérégie, soit dans les villes de Saint-Marc-sur-Richelieu, Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix et Saint-Blaise-sur-Richelieu, Saint-Hugues, Sainte-Clotilde et Saint-Chrysostome.

Au moment de l'intégration de chaque nouveau service, une présentation de la structure de l'organisation du CCS et de la méthode de gestion de cette nouvelle ressource est offerte par le directeur des opérations du Groupe Alerte Santé.

- Certaines procédures d'affectation des appels médicaux d'urgence ont été examinées et actualisées en collaboration avec le directeur médical régional désigné par le CISSS de la Montérégie-Centre.

Principaux projets en cours

RENIR (RÉSEAU NATIONAL INTÉGRÉ DE RADIOCOMMUNICATION)

En collaboration avec le CSPQ (Centre de services partagés du Québec), les travaux d'implantation du RENIR se poursuivent en Montérégie pour les intervenants du secteur préhospitalier.

Au niveau de la technologie, l'équipement requis a été installé graduellement au CCS, dans les casernes des entreprises ambulancières et dans les centres hospitaliers. L'ensemble des véhicules ambulanciers de ces entreprises sont maintenant munis de radios mobiles et des appareils portatifs de radiocommunication ont été distribués.

Des essais effectués au CCS en novembre ont démontré le bon fonctionnement de ces composantes qui permettront l'utilisation du RENIR.

En complément à ces travaux, le CCS a offert une formation aux personnes désignées pour former ultérieurement les paramédics. La formation aux paramédics qui débutera en janvier 2016 s'échelonne sur une période de trois mois.

DÉPLOIEMENT DE LA PLATEFORME SHAREPOINT

Les différentes applications dont le CCS pourra bénéficier grâce à SharePoint représentent à elles seules un projet dont le déploiement nécessitera plusieurs mois de travail.

À ce jour, nous avons procédé à la mise en place de l'infrastructure informatique destinée à supporter le contenu de nos serveurs physiques et de l'interface qui remplacera graduellement l'outil intranet utilisé actuellement pour les employés. Le CCS compte sur l'élaboration d'un canal de communication utilisant SharePoint pour structurer de façon optimale le partage de l'information nécessaire aux activités de l'organisation.

Une fois cette étape franchie, nous développerons différents outils favorisant la performance au travail et la qualité des services offerts par le CCS.

NOUVELLE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Dans le but d'accroître l'écoute et le support accordés à son personnel, en plus d'améliorer l'ensemble de ses processus d'affaires et se positionner comme partie prenante du renouvellement des services préhospitaliers d'urgence au Québec, le Groupe Alerte Santé a procédé à une réorganisation administrative visant à :

- Améliorer et simplifier les liens de communication, de supervision, de coordination et de support au personnel.
- Distinguer et regrouper à l'intérieur d'une structure intégrée d'encadrement, les rôles, les responsabilités et les activités expressément dédiées au service à la clientèle.
- Déterminer et réviser l'ensemble des processus reliés au support du service à la clientèle et à la réalisation de la mission.
- Améliorer la qualité, diminuer les coûts, réorganiser le travail et les rôles dans un objectif de retour à l'équilibre budgétaire.
- Clarifier les liens hiérarchiques et améliorer la communication et l'écoute directe auprès du personnel.
- Adapter la structure organisationnelle afin de permettre une meilleure réalisation du plan stratégique.
- Favoriser et accentuer le développement technologique et l'intégration de nouvelles responsabilités systémiques internes et externes.
- Positionner l'organisation en fonction des nouveaux enjeux d'accroissement ou de diversification de la clientèle, et face aux changements législatifs touchant les services préhospitaliers d'urgence et le système de santé.

Cette nouvelle structure pour le personnel cadre a été déployée en octobre. Celle-ci comporte des changements de rôles, d'affectations, de titres d'emploi et des relocalisations physiques au sein de l'entreprise. Certains éléments de cette réorganisation comporteront une période de transition.

La révision des processus d'affaires s'échelonnera sur quelques mois, l'objectif étant de concrétiser l'ensemble de la démarche pour le 31 mars 2016.

Conseil d'administration

En 2015, la formation du conseil d'administration du CCS Groupe Alerte Santé a fait l'objet d'une révision suite à la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux depuis l'entrée en vigueur de la Loi 10 qui prévoit la modification de l'organisation et de la gouvernance de ce réseau.

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

M. JEAN RODRIGUE, directeur de la santé publique (par intérim)
CISSS de la Montérégie-Centre

(Poste vacant)
Établissements de santé de la Montérégie

Dr. DAVE ROSS
Direction médicale régionale

M. JEAN MURRAY, maire de St-Marc-sur-Richelieu
Municipalités desservies par le CCS

M. GUY Fiset, Groupe Radisson
Catégorie petites entreprises

M. STÉPHANE DEMERS, Ambulances Demers
Catégorie moyennes entreprises

M. CLAUDE LEMAY, Ambulances Richelieu
Catégorie moyennes entreprises

M. JEAN-CHARLES BOILY, CETAM
Catégorie grande entreprise

M. MARC DESROSIERS, CETAM
Catégorie grande entreprise

Direction et personnel cadre

Claude Girard, directeur général

Roxane Gibeau, directrice principale, développement et qualité des services

Karine Beauchemin, coordonnatrice amélioration de la qualité

Lucie Dupré, coordonnatrice administrative

Pascal Roberge, coordonnateur opérations

Michel Rivard, directeur services et support

Claude Roy, directeur mandats spéciaux

GROUPE ALERTE SANTÉ

