

Procédure de gestion de la disponibilité des effectifs

1. Contexte

La gestion des effectifs (horaires) et la gestion de la flotte de véhicules ont pour objectif de fournir les ressources afin de combler les quarts de travail.

La présente procédure précise les activités des quarts de travail afin de rendre les ressources préhospitalières éligibles aux affectations.

2. Définitions

Affectation : action de la répartition sur une équipe ambulancière qui lui assigne une demande (appel) afin d'intervenir auprès d'un appelant.

Appel : Demande d'un citoyen ou au nom d'un citoyen qui requiert notre présence afin de recevoir des soins et/ou être transporté vers un hôpital.

Appel assigné : indique qu'une ressource ambulancière est inscrite à cette demande. Elle peut être soit en direction de l'appel ou en intervention c'est à dire auprès du bénéficiaire.

Appel non assigné : demande d'un appelant au quelle aucune ressource n'est affecté pour le moment.

CCS: Centre de communication santé

CO: Centre opérationnel pour les activités de mise en service, ravitaillement, gestion des effectifs et point de ralliement pour les ressources de terrain

Fenêtre d'opportunité : période du quart dans lequel une pause repas doit être affectée à l'équipe, cette période débute une heure avant la médiane et se termine à la fin de la période de repas.

Médiane (quart): heure qui correspond à 50% du quart de travail entre l'heure de début et de fin inscrite à l'horaire.

RMU: Répartiteur médical d'urgence

SDDF: Système de déploiement dynamique de la flotte

TEA: Temps estimatif d'arrivée

10-5: Disponible

10-0-9: Période de repas

10-12 : Point d'attente

10-86: Début de disponibilité aux affectations (Début de quart)

10-87: Rapprochement vers le centre opérationnel

10-89: Fin de disponibilité aux affectations (Fin de quart)

3. Objectifs

La présente procédure vise à répondre aux principes directeurs suivants:

Principe de primauté

La mission organisationnelle est d'assurer un service d'urgence de qualité, efficace et approprié, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de notre clientèle. Ainsi, il est nécessaire d'assurer une disponibilité des ressources pour les affectations de nature urgentes (P-0, 1,2).

Principe de délai d'intervention

Le processus doit s'assurer que les ressources préhospitalières affectées soient en mesure de secourir les personnes en détresse dans les délais optimaux suivant le principe de primauté des soins.

Principe de prise en charge opérationnelle de l'offre de services préhospitaliers

Le processus prend en charge quotidiennement l'offre de services préhospitaliers en réponse aux demandes qui sont adressées dans le cadre de la prise d'appels. Entre autres, il voit à optimiser la disponibilité des ressources préhospitalières afin de répondre aux appels prioritaires et à l'optimisation de la couverture territoriale des ressources préhospitalières pour réduire les délais de réponse.

Respect du contrat de travail des paramédics

Le processus doit tenir compte de l'ensemble des activités prévues à la prestation de travail des paramédics, soit le début du quart, la période de repas et la fin du quart. L'objectif étant d'assurer, la qualité des services préhospitaliers à un coût raisonnable.

4. Standards

4.1 Description

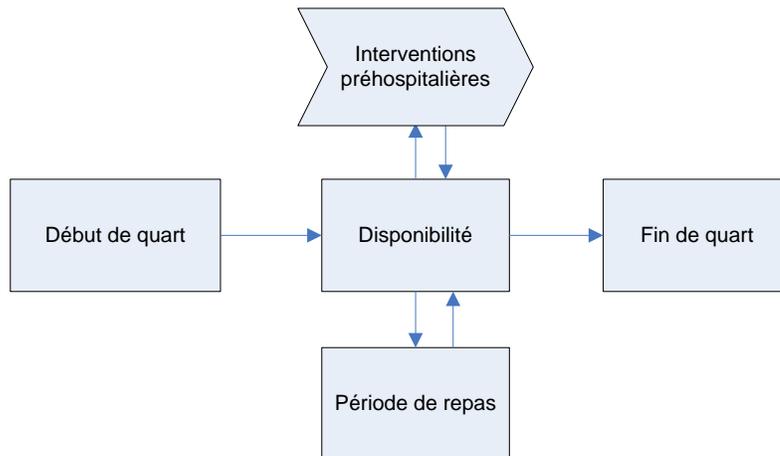
Cette procédure est composée de trois activités qui correspondent à trois périodes d'un quart de travail: le début, la période intermédiaire qui est celle du repas et la fin du quart de travail.

Pour chacune de ces trois activités, une directive énumère les tâches que doivent accomplir les RMU-répartition et les paramédics.

4.2 Responsables

Les chefs de division opérationnels, le chef de division du CCS ainsi que les chefs de centre opérationnel.

4.3 Cartographie du processus



4.4 Liste des activités

- Début du quart de travail
- Période du repas
- Fin du quart de travail

5. Directives

5.1 Directive début de quart

Cette activité débute 15 min avant l'heure inscrite à l'horaire du quart de travail. Ainsi à titre d'exemple cette activité débute à 6:15 pour le quart G1214 (06:30 à 16:30)

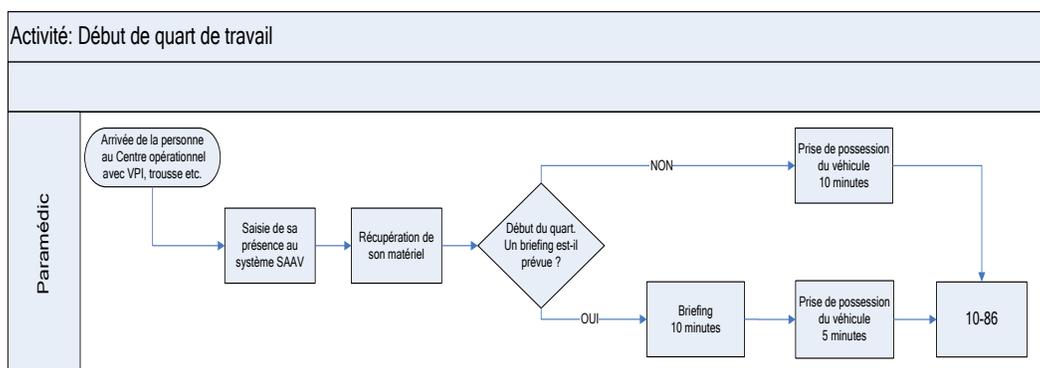
5.1.1 Description de l'activité

Les paramédics se présentent à leur centre opérationnel désigné avec les équipements requis au plus tard à l'heure prévue de leur quart de travail avec les équipements requis. Les dix premières minutes du quart de travail sont consacrées à la prise d'information et à la vérification de leur véhicule. Cette activité se termine avec la mise en disponibilité pour les affectations (10-86) 5 minutes avant l'heure prévue à l'horaire.

5.1.2 Bénéfices de l'activité

- Les paramédics ont tout l'équipement et l'information pour répondre aux affectations.
- Le véhicule répond aux exigences du travail.

5.1.3 Cartographie de l'activité



5.1.4 Liste des tâches: Début de quart

Tâches	Mode manuel ¹	Responsable
1. Arrivée du personnel au Centre opérationnel <ul style="list-style-type: none"> A en sa possession les principaux équipements requis pour sa prestation de travail: le VPI (vêtement de protection individuel) et la trousse personnelle. 	X	Paramédic
2. Saisie de sa présence au système informatisé <ul style="list-style-type: none"> Inscris sa présence au système SAAV et consulte l'écran SAAV pour connaître le numéro du véhicule qui lui est assigné et son emplacement. 	X	
3. Récupération de son matériel <ul style="list-style-type: none"> Se présente au poste de l'agent de liaison pour prendre la cassette médicaments, l'écrivoire métallique et/ou autres équipements identifiés à leur quart de travail. Réapprovisionnement au besoin (Distrimag). 	X	

¹ Action à faire lors de panne du système RAO

<p>4. Vérification de la présence d'un briefing</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ S'informe auprès de l'agent de liaison des : <ul style="list-style-type: none"> – changements opérationnels. – briefing, le cas échéant se rendre au local désigné. <p>S'il n'y a pas de briefing, se rendre au garage.</p>	<p>X</p>	
<p>Information et prise de possession du véhicule (10 minutes sans briefing ou 5 minutes si briefing)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre l'ordinateur véhiculaire en marche et ouvrir la session dans le système RAO jusqu'à l'activité 10-86. ▪ S'assure de la présence des équipements nécessaires pour le travail. ▪ Prends possession des radios portatives du véhicule. ▪ Consulte et signe le rapport de vérification du véhicule (loi 430) avant de quitter le CO. 	<p>X</p>	
<p>5. 10-86 (Début disponibilité aux affectations)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ signifie sa disponibilité via le système RAO sinon vocal via la radio. 	<p>Vocal</p>	
<p>7. Déplacement le plus promptement possible vers le 10-12 assigné, afin de permettre une couverture territoriale optimale et d'assurer une relève au véhicule en période de rapprochement, ou répond à l'appel pour lesquelles l'équipe est assignée.</p>	<p>X</p>	

5.2 Directive pour l'attribution de la période de repas

5.2.1 Description de l'activité

La période de repas est d'une durée de 30, 45 ou 60 minutes selon le modèle horaire. (annexe 1) Cette période est attribuable à l'intérieur d'une fenêtre d'opportunité qui débute à partir de l'heure qui précède la médiane du quart de travail et se termine avec le retour en disponibilité suite à la prise effective de la période repas.

Dès cette fenêtre d'opportunité l'équipe sera disponible à répondre qu'aux appels de priorité 0 à 3 non assignés (Kilo : P0 et P2 non assigné seulement) ainsi qu'aux appels de priorité 0 assignés dont ils sont le plus près par au moins 2 min ou aux appels de priorité 1 assigné avec un TEA affecté de 10 min et plus (sauf kilo) dont ils sont plus près par au moins 2 minutes.

Par la suite, à partir de l'heure médiane l'équipe sera éligible à répondre qu'aux appels de priorité 0, 1 et 2 toujours selon les mêmes conditions identifiées plus haut

Les règles d'affectations sont définies dans la procédure d'affectation des appels (PRO-8007)

La période de repas est précédée d'une période de rapprochement libre d'au plus quinze (15) minutes. Si tous les appels précédemment identifiés ci-haut ont été assignés alors le RMU-répartition assignera la période de rapprochement à l'équipe. Toutefois, dès le déclenchement de la période de rapprochement par la répartition, les paramédics ont le loisir de débiter immédiatement le repas (10-0-9).

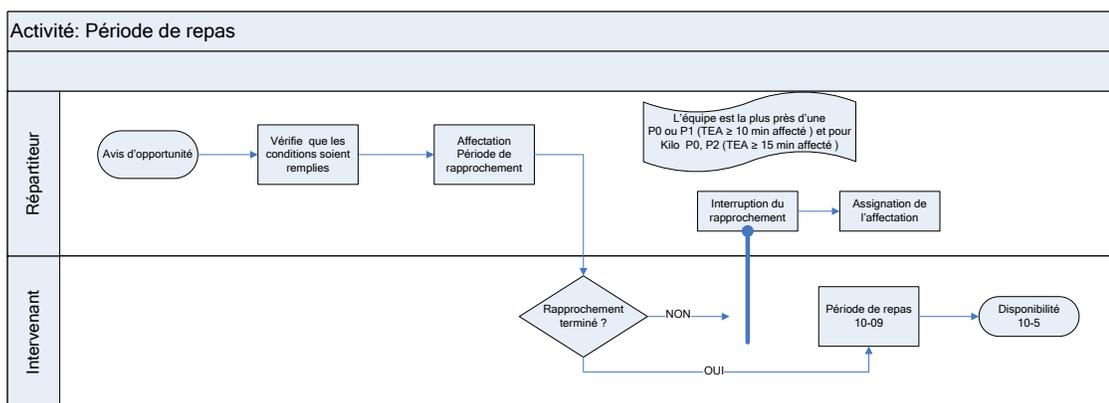
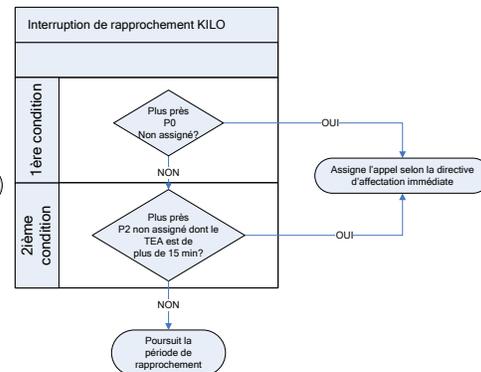
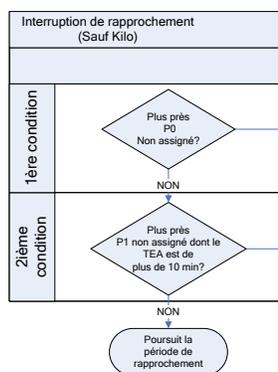
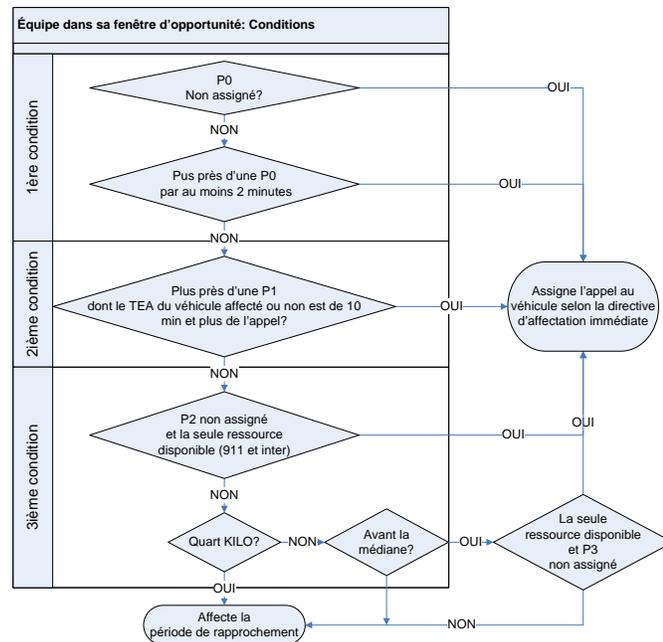
Durant la période de rapprochement, les paramédics demeurent disponibles pour les appels de priorités 0 non assignées et aux appels de priorité 1 non assigné avec un TEA affecté de 10 min et plus (sauf kilo) dont ils sont plus près par au moins 2 minutes. Les équipes Kilo sont disponibles aux priorités 0 et aux appels de priorité 2 non assigné avec un TEA affecté de 15 min et plus dont ils sont plus près par au moins 2 minutes.

Advenant que la priorité d'affectation soit diminuée, celle-ci serait retirée si cette nouvelle priorisation n'aurait pas été assignée au moment où l'affectation fut transmise initialement.

5.2.2 Bénéfices de l'activité

- Les paramédics bénéficient de leur période de pause repas lors de la période médiane de leur quart de travail lorsque possible.
- Durant la période de rapprochement (maximum 15 minutes), les paramédics peuvent, à leur gré, décider de débiter la période de repas.

5.2.3 Cartographie de l'activité



5.2.4 Liste des tâches: Période repas

Tâches	Mode Manuel	Responsable
<p>1. Reçois un avis informatisé indiquant le début de la fenêtre d'opportunité pour la période de repas. <u>Déclenche la période de rapprochement:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Avant la médiane du quart si tous les appels de priorité 0, 1, 2 et 3 sont assignés et que la ressource ambulancière n'est pas plus près d'une autre affectation P0 (2min), ou P1 (qui affiche un TEA affecté \geq 10 min sauf KILO), en conformité avec la PRO-8007. • Dès l'heure médiane du quart de travail si tous les appels de priorité 0, 1 et 2 sont assignés et que la ressource ambulancière n'est pas plus près d'une autre affectation P0(2min) ou <u>P1(qui affiche un TEA affecté \geq 10 min sauf KILO)</u> ou <u>P2(qui affiche un TEA affecté \geq 15 min KILO seulement)</u> en conformité avec la PRO-8007. 		RMU-répartition
<p>2. Affectation à l'équipe du début de la période de rapprochement.</p>		RMU-répartition
<p>Répond promptement à l'affectation de rapprochement (« Vous avez été assigné à l'activité suivante: 09 RAP ») par : <u>Début période de rapprochement</u> et <u>Fin période de rapprochement et début 10-0-9</u> <i>Entre le début et la fin de la période de rapprochement, l'équipe demeure disponible aux P0 et P1 dont le TEA affecté \geq 10 min et quarts kilo P0 et P2 dont le TEA affecté \geq 15 min. Cette période est d'au plus 15 minutes consécutives, et reprise si interrompue.</i></p>		Paramédic
<p>3. L'affectation 10-0-9 (période de repas) <i>L'acceptation de la période de repas est requise au plus tard 15 minutes après le début de la période de rapprochement après ce laps de temps, en l'absence de réponse, le véhicule est considéré en période de repas (10-0-9) après le 15 minutes de la période de rapprochement.</i></p>	X	RMU-répartition
<p>4. Période de repas 10-09 <i>La période de repas est de 30, 45 ou 60 minutes, selon le modèle horaire de quart de travail.(annexe 1)</i></p>	X	Paramédic
<p>5. Remise en disponibilité 10-5 <i>fin de la période de repas, fait la remise en disponibilité aux affectations (10-5).</i></p>	X	Paramédic
<p>6. La fenêtre d'opportunité se ferme seulement lorsque la période de repas est complétée.</p>		RMU-répartition

5.3 Directive de fin de quart

5.3.1 Description de l'activité

À l'approche de la fin du quart de travail, des dispositions particulières s'appliquent afin de permettre de se conformer à l'horaire prévu tout en conservant globalement une couverture territoriale adéquate, afin de favoriser un temps de réponse optimal aux affectations.

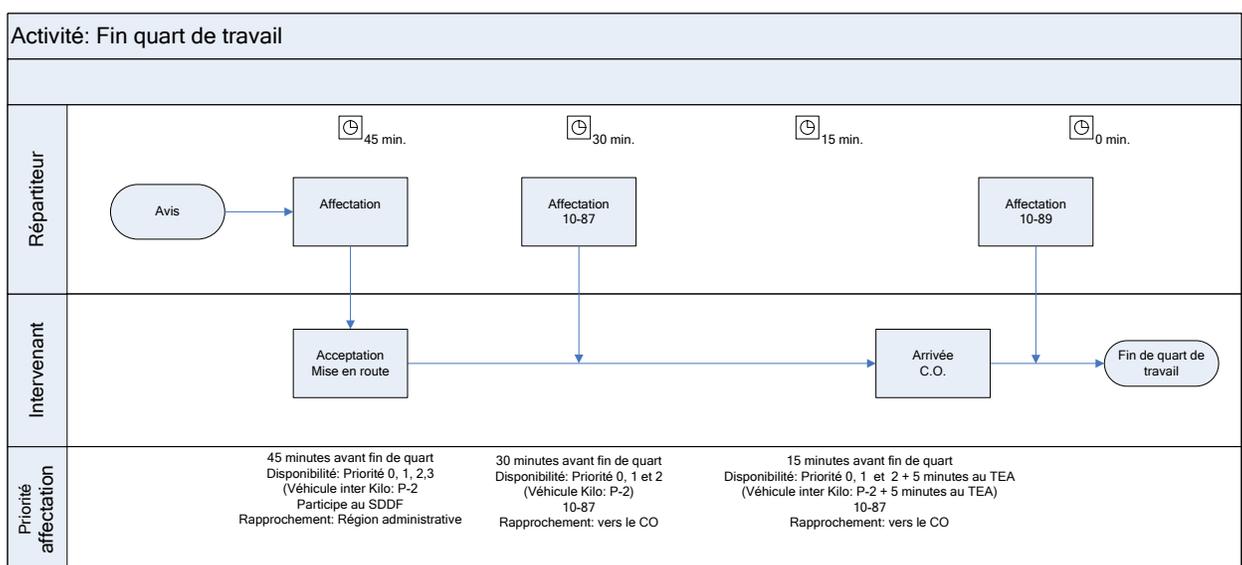
Pour ce faire, à partir des 45 dernières minutes du quart de travail, la ressource ambulancière est rapprochée de sa région administrative et la disponibilité est sélective.

Advenant que la priorité d'affectation soit diminuée, celle-ci serait retirée si cette nouvelle priorisation n'aurait pas été assignée au moment où l'affectation fut transmise initialement.

5.3.2 Bénéfices de l'activité

- Permettre aux paramédics de terminer leur quart de travail selon l'horaire prévu.
- Conserver un déploiement sur le territoire qui rencontre les objectifs et obligations de la Corporation.
- Diminuer les délais de remise en disponibilité des ressources ambulancières des quarts suivants.

5.3.3 Cartographie de l'activité par intervenant



5.3.4 Liste des tâches: Fin de quart

Tâches	Mode manuel	Disponibilité	Responsable
<p>1. <u>45 minutes avant la fin du quart</u></p> <p>Dès que le véhicule est disponible 10-5: Rapprochement du véhicule dans la région administrative du CO d'attache</p>	X	10-5 Priorité 0-1-2-3 Inter Kilo P-2 seulement SDDF	RMU-répartition
<p>2. <u>Acceptation de la mise en route</u></p>	X		Paramédic
<p>3. <u>30 minutes avant la fin du quart</u></p> <p>10-87 Rapprochement du véhicule vers le CO d'attache</p>	X	10-87 Priorité 0-1-2 Inter Kilo P-2 seulement	RMU-répartition
<p>4. <u>Acceptation du 10-87</u></p>	X		Paramédic
<p>5. <u>15 minutes avant la fin du quart</u></p> <p>10-87 Déplacement vers le CO d'attache Ou 10-17 Rendu au CO Dans ce cas (10-17), les paramédics demeurent dans le véhicule jusqu'à la réception de la fin de quart de travail (10-89), pour être en mesure de quitter rapidement pour une affectation</p>	X ²	10-87 Priorité 0- 1-2 TEA + 5 minutes * Kilo : Priorité 2 TEA + 5 minutes *	RMU-répartition
<p>6. <u>Fin de quart de travail</u></p> <p>10-89 Fin de la disponibilité</p>	X	10-89	RMU-répartition ou Système informatisé

² En mode manuel, l'ajout du cinq minutes au TEA ne sera pas géré.

6. Rôles et responsabilités

6.1 Chefs de division opérationnels, chef de division du CCS ainsi que les chefs de centre opérationnel

Ces gestionnaires sont responsables du contenu et de la diffusion de la présente procédure et s'assurent de son application et de son respect.

6.2 Chefs aux opérations CCS et chefs aux opérations terrain

Ces gestionnaires assurent l'application et le respect aux opérations de la présente procédure

6.3 Paramédic

Le paramédic d'Urgences santé effectue un quart de travail, selon un horaire prédéterminé. Son rôle est d'être disponible aux affectations et de réaliser celles-ci promptement, tout en assurant sa sécurité et son ergonomie au travail.

Il est responsable de sa préparation, d'effectuer des communications et de maximiser son temps selon les normes établies.

6.4 RMU-répartition

Le rôle de répartition est assumé par un ou plusieurs RMU-répartitions. Les chefs d'équipe et les chefs aux opérations du CCS sont aussi impliqués dans ce rôle. Le rôle de la répartition est de communiquer avec les paramédics, les autres employés du CCS et d'agir avec diligence et rigueur.

Le RMU-répartition est responsable de l'affectation des ressources en tenant compte des priorités, des règles établies et des besoins ergonomiques des paramédics. Ainsi, il doit principalement tenir compte du déploiement de la flotte sur le territoire, de l'affectation des appels et, dans la mesure du possible, du respect du modèle horaire des quarts de travail des paramédics. Ces tâches s'inscrivent dans le processus de la répartition, qui s'appuie notamment sur le jugement des RMU-répartitions encadré par des procédures.

Dans le cadre des opérations régulières, une dérogation aux procédures doit être approuvée par le chef d'équipe répartition et signalée au chef des opérations du CCS.

7. ANNEXES

ANNEXE 1: DETAILS SUR LES TYPES DE QUARTS DE TRAVAIL

Durée	Appellation	Affectation	W/E de travail	Pause
8 heures	Alpha	Hybride	0	30 minutes
	Kilo	Inter		
	Bravo	911	1 sur 2	
	Juliette	Hybride		
9 heures	Charlie	911	3 sur 5	30 minutes
10 heures	India	Hybride	1 sur 2	45 minutes
	Golf	911		
12 heures	Delta	911	1 sur 2	60 minutes
12 heures	Hôtel (TPR)	911	1 sur 2	60 minutes

Numérotation des quarts

Exemple:

C 1 3 0 2

Type de quart: C= Charlie

Séquence

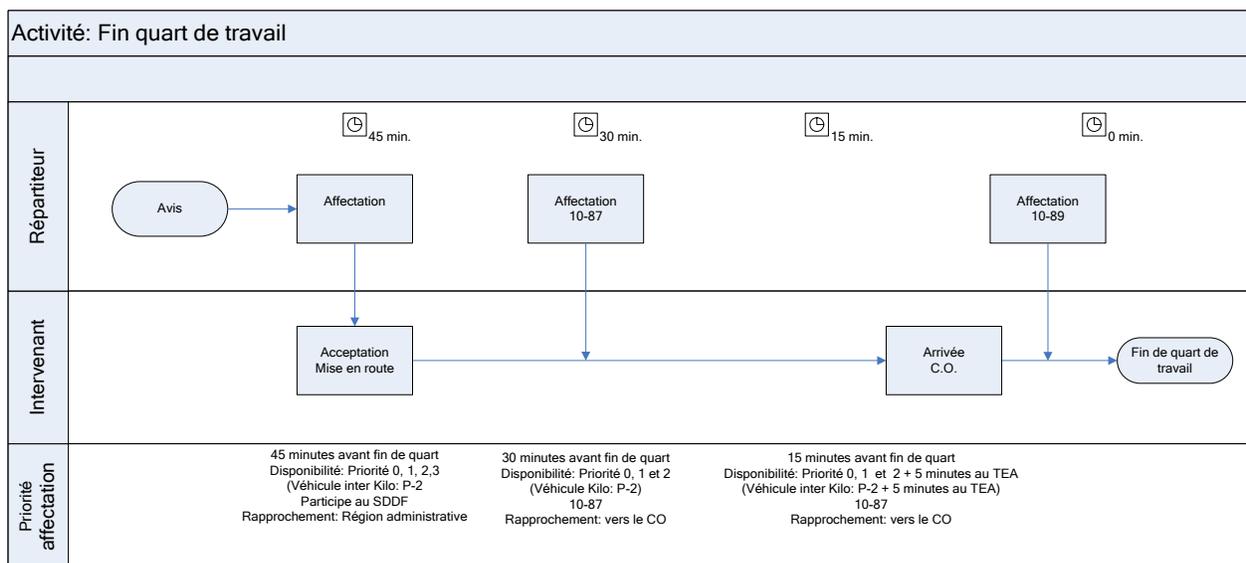
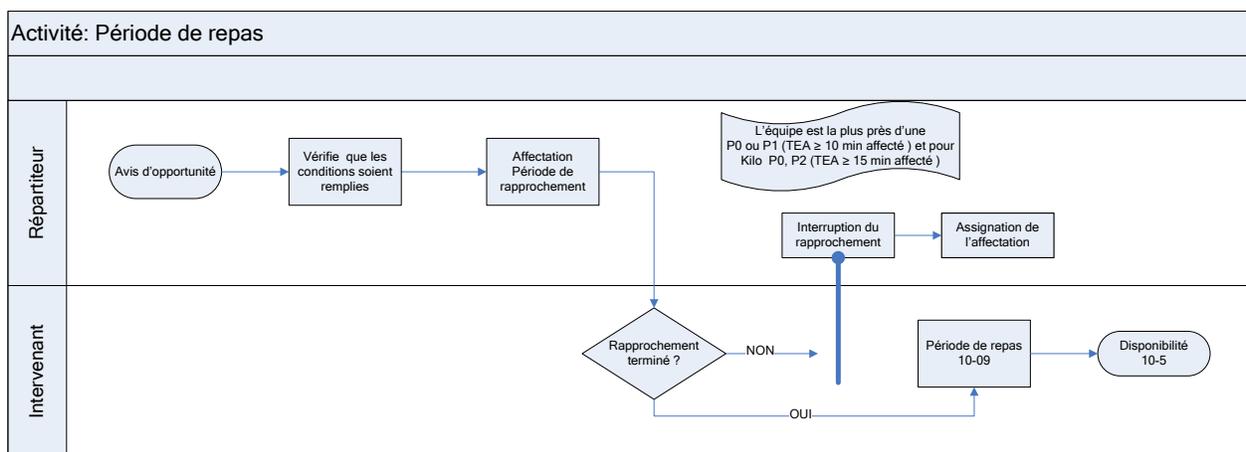
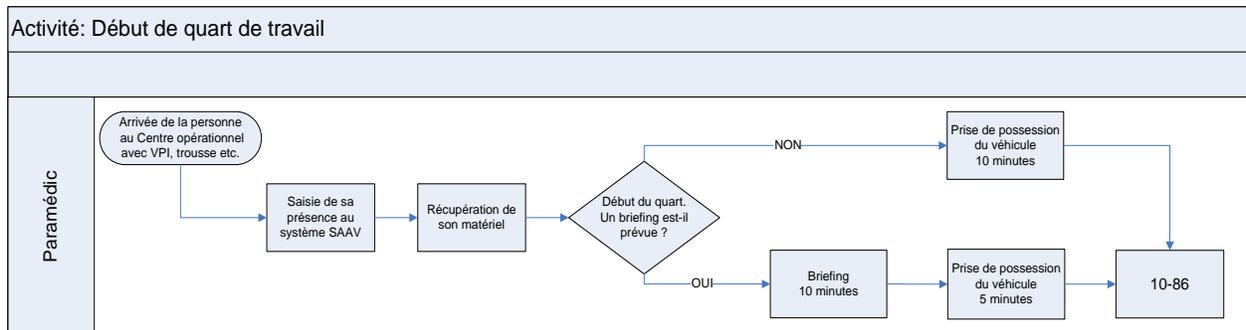
Plage horaire

Le Co et le secteur de répartition

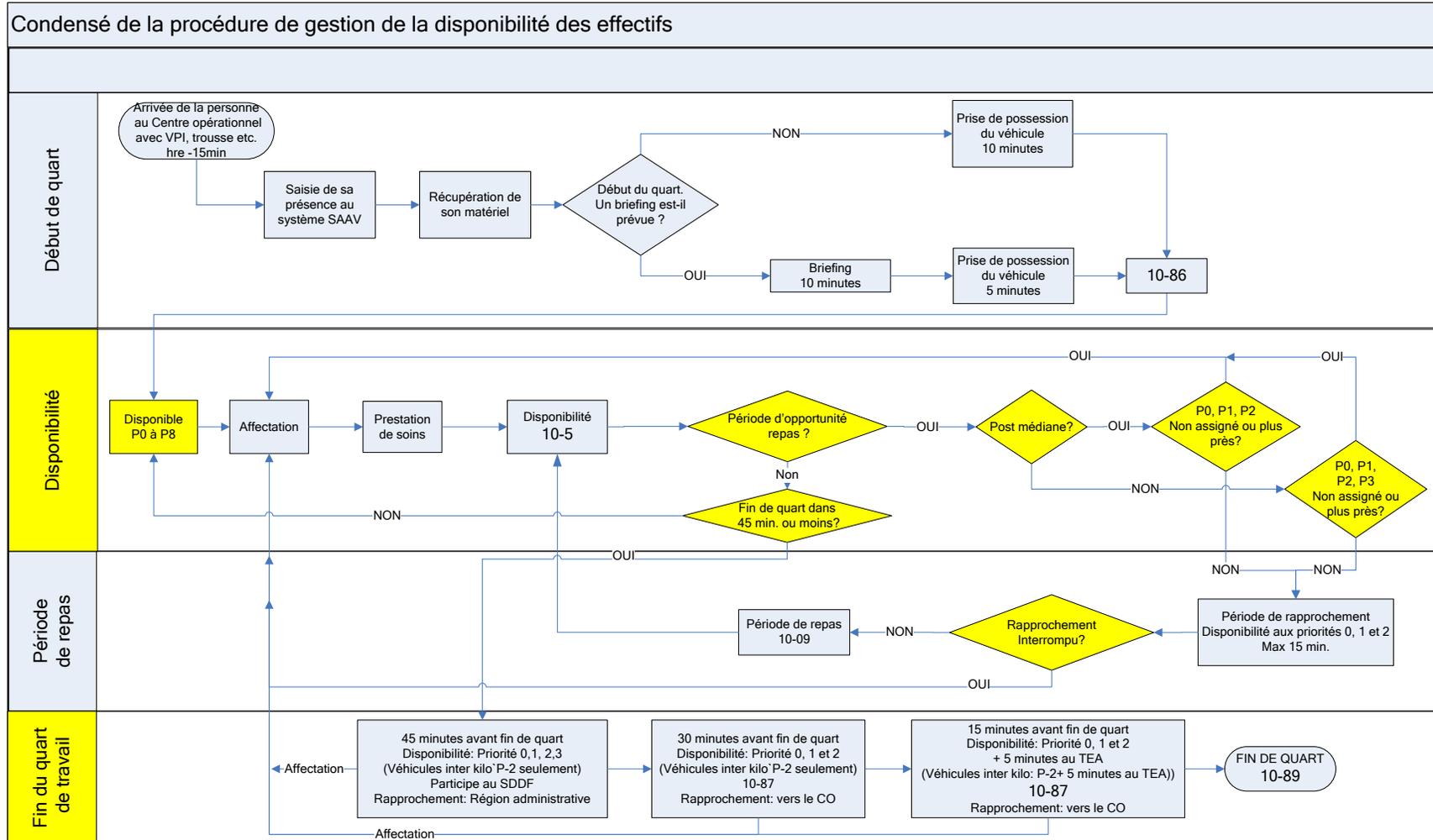
- 1- Centre-Nord (CO ouest)
- 2- Nord (CO nord)
- 3- Est (CO est)
- 4- Ouest (CO ouest)
- 5- Centre-sud (CO est)

1. Nuit
2. Jour
3. Soir

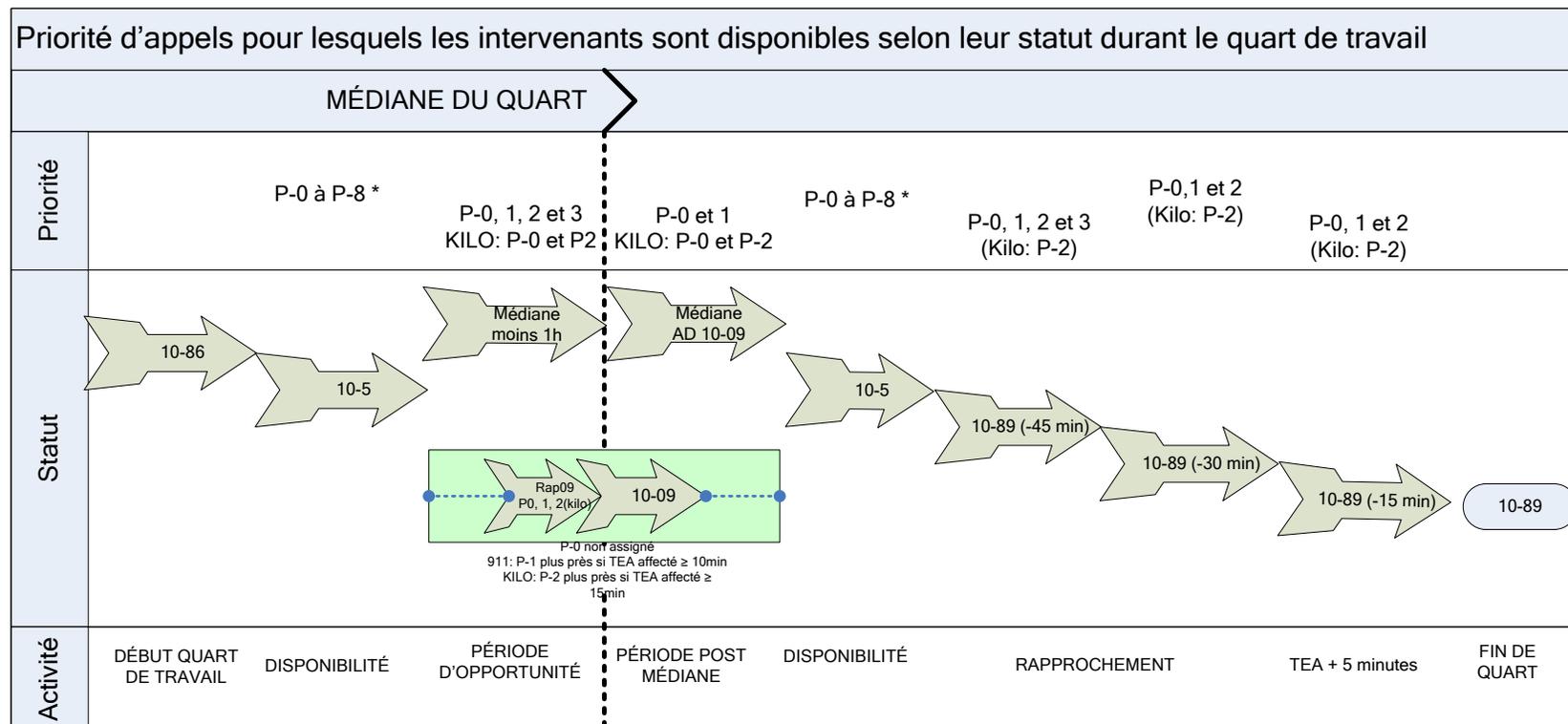
ANNEXE 2: CARTOGRAPHIE DU PROCESSUS DE GESTION DE LA DISPONIBILITE DES EFFECTIFS, PAR ACTIVITE



ANNEXE 3: CARTOGRAPHIE DU PROCESSUS DU QUART DE TRAVAIL



ANNEXE 4: SCHEMA DES PRIORITES SELON LE STATUT DANS LE QUART DE TRAVAIL



* P-8 (affectation hors région) se référer à la directive Dir-2032

Table des matières

1.	Contexte.....	1
2.	Définitions.....	1
3.	Objectifs	2
4.	Standards	2
	4.1 Description	2
	4.2 Responsables	2
	4.3 Cartographie du processus.....	3
	4.4 Liste des activités	3
5.	Directives.....	3
	5.1 Directive début de quart	3
	5.1.1 Description de l'activité.....	3
	5.1.2 Bénéfices de l'activité.....	3
	5.1.3 Cartographie de l'activité.....	4
	5.1.4 Liste des tâches: Début de quart.....	4
	5.2 Directive pour l'attribution de la période de repas.....	6
	5.2.1 Description de l'activité.....	6
	5.2.2 Bénéfices de l'activité.....	6
	5.2.3 Cartographie de l'activité.....	7
	5.2.4 Liste des tâches: Période repas.....	8
	5.3 Directive de fin de quart.....	9
	5.3.1 Description de l'activité.....	9
	5.3.2 Bénéfices de l'activité.....	9
	5.3.3 Cartographie de l'activité par intervenant.....	9
	5.3.4 Liste des tâches: Fin de quart	10
6.	Rôles et responsabilités	11
	6.1 Chefs de division opérationnels, chef de division du CCS ainsi que les chefs de centre opérationnel.....	11
	6.2 Chefs aux opérations CCS et chefs aux opérations terrain	11
	6.3 Paramédic	11
	6.4 RMU-répartition.....	11
7.	ANNEXES	12

Responsable de cette procédure : Le directeur des opérations

Autorisé le : 8 octobre 2016