

MEMO / NOTE DE SERVICE



To / Destinataires : Maire et membres du Conseil File/N° de fichier :
From / Expéditeur : Anthony Di Monte, directeur général par
intérim, Services de protection et
d'urgence
Subject / Objet : Instructions au personnel Date : 18 mars 2016
Besoins en dotation de personnel du
Service paramédic

Le 25 février 2016, le Comité des services communautaires et de protection a approuvé les instructions suivantes au personnel :

« Que le personnel fournisse le plus de renseignements possible sur le nombre de paramédics supplémentaires requis pour répondre à la croissance de 2015 et à celle enregistrée à ce jour pour 2016, et que ces renseignements soient transmis au Conseil avant qu'il ne procède à l'étude des motions concernant l'établissement de nouveaux niveaux de dotation. »

La présente note de service vise à répondre à ces instructions.

Volume d'intervention

Depuis la fusion, la demande pour le Service paramédic a augmenté d'année en année et est depuis peu supérieure aux niveaux actuels de dotation en personnel et à la disponibilité des véhicules. Le Conseil a consenti des investissements importants au cours des 15 dernières années pour répondre à cette croissance et satisfaire aux normes en matière de délais d'intervention. Les principaux facteurs expliquant cette demande de service accrue sont la croissance de la population et son vieillissement (les patients de 55 ans et plus comptant pour 57 % du volume total d'intervention) ainsi que l'augmentation du nombre de visiteurs dans la capitale nationale.

L'indicateur le plus utilisé pour mesurer la demande de service est le volume d'intervention, lequel est calculé d'après le nombre total de paramédics nécessaires pour intervenir lors d'un incident.

Le tableau 1 montre le volume d'intervention et le pourcentage annuel de croissance pour les cinq dernières années.

Tableau 1 : Volumes d'intervention

Année	Interventions	%
2011	108 331	S. O.
2012	120 898	11,6 %
2013	119 292	-1,3 %

2014	127 883	7,2 %
2015*	133 120	4,1 %
Augmentation totale	24 789	22,9 %

* N.B. : Le nombre d'interventions pour 2015 a été calculé en fonction des plus récentes données fournies par la province. Les chiffres définitifs devraient être connus d'ici la fin du T1 de 2016.

Une augmentation totale de 22,9 % du volume d'intervention correspond à une hausse annuelle moyenne de 5,8 %. En raison des volumes d'intervention accrus, les ressources affectées aux secteurs ruraux doivent répondre à des appels dans le noyau urbain, où la demande est plus élevée. Par conséquent, la Ville doit se fier davantage aux municipalités environnantes pour intervenir dans les quartiers ruraux d'Ottawa.

Le Conseil a créé 24 postes équivalents temps plein au sein du Service paramédic en 2011. Depuis, l'effectif du Service a été réduit de 7,00 équivalents temps plein pour réaliser des économies, et le volume total annuel s'est accru de l'ordre de 24 789 interventions, ce qui représente une augmentation de 68 interventions par jour.

En se fondant sur l'augmentation annuelle moyenne de 5,8 %, le personnel prévoit que le nombre d'interventions s'établira à 140 840 d'ici la fin de 2016.

Rendement relatif au délai d'intervention

Depuis 2013, année d'entrée en vigueur de la nouvelle loi, la cible établie pour le délai d'intervention est de huit minutes à l'échelle de la ville pour les urgences les plus graves.

La modification de la loi a permis aux municipalités de fixer des cibles pour les rangs-centiles à l'aide de l'Échelle canadienne de triage et de gravité pour les départements d'urgence (ÉTG) pour chaque niveau de triage, en fonction de l'évaluation de la gravité de l'état du patient effectuée sur place par les paramédics (niveaux 1 à 5 de l'ÉTG). Ce changement à la loi s'est traduit par l'établissement d'une nouvelle norme (75^e rang-centile), ce qui a permis aux municipalités d'absorber la croissance du volume d'appels et de la demande de service.

Le tableau 2 présente le rendement relatif au délai d'intervention pour les trois dernières années.

Tableau 2 : Rendement relatif au délai d'intervention depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi

Catégorie (gravité)	Délai cible (en minutes)	Rang-centile approuvé par le Conseil	2013	2014	2015
Arrêt cardiaque soudain	6:00	65 %	75,5 %	63,0 %	À déterminer*
ÉTG I (Réanimation)	8:00	75 %	83,6 %	79,5 %	72,4 %**
ÉTG II (Très urgent)	10:00	75 %	85,5 %	82,9 %	81,0 %

* Appel de données – Le Service de police et le Service des incendies d'Ottawa amasseront et fourniront aussi des données.

** Données fournies par la province en date du 29 février 2016. Les chiffres définitifs devraient être connus d'ici la fin du T1 de 2016.

En raison de l'augmentation des volumes d'intervention, le Service paramédic d'Ottawa se situe légèrement en deçà du rang-centile qu'a approuvé le Conseil pour 2015 concernant le délai d'intervention pour les patients classés prioritaires (niveau 1 de l'ÉTG), c'est-à-dire les patients dont l'état est le plus grave. Compte tenu de l'augmentation du volume d'appels en 2015, la Ville serait en mesure de respecter les délais d'intervention établis par le Conseil grâce à l'ajout de 12 paramédics et de 4 véhicules d'intervention d'urgence, comme le décrit la motion qui sera présentée au Conseil le 23 mars 2016.

Examen du Service paramédic

Le Conseil a demandé au personnel de procéder à un examen du Service paramédic pour cerner les besoins opérationnels actuels et futurs ainsi que les possibilités d'économies. Les résultats seront présentés en juin, au moment du dépôt du rapport annuel 2015 du Service paramédic d'Ottawa, lequel comprendra les données finales fournies par la province. L'examen va bon train, et le personnel présentera un rapport sur les besoins futurs au Conseil avant l'élaboration du budget préliminaire des immobilisations et de fonctionnement de 2017. L'examen permettra également de déterminer s'il est possible de réaliser des économies pour contrebalancer les effets de la croissance prévue pour 2016.

L'examen en cours évaluera les répercussions de l'augmentation du volume d'intervention sur la capacité du Service à atteindre ses objectifs de rendement et déterminera le nombre d'heures de travail nécessaires pour combler l'écart (selon la durée moyenne des interventions).

N'hésitez pas à communiquer avec mon bureau si vous avez des questions.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Anthony Di Monte
Directeur général par intérim, Services de protection et d'urgence

c.c. Susan Jones, directrice municipale adjointe intérimaire, Opérations municipales
Peter Kelly, chef par intérim, Service paramédic d'Ottawa