



## COMMUNIQUÉ

### **Crise sans précédent dans les centres d'appels d'urgence du Québec. Les répartiteur(-trice)s médicaux(-ales) d'urgence sont au bout du rouleau!**

**Bois-Des-Filion, 27 décembre 2022** – Devant une crise organisationnelle « généralisée » du système de santé ainsi qu'une pénurie insoutenable de personnel, le président de la Fédération des employés du Préhospitalier du Québec (FPHQ) M. Daniel Chouinard, qui représente les répartiteur(-trice)s de cinq centrales au Québec, réclame au gouvernement la signature rapide d'un contrat de travail et, par le fait même, davantage de moyens financiers afin d'éviter un bris de service catastrophique dans les centres d'appels.

#### **L'état de la situation**

Des centrales d'appels d'urgence où il y a plusieurs vides horaires augmentant ainsi les temps de réponse aux appels de détresse nécessitant le déploiement des services ambulanciers, des quarts de travail à découvert, des semaines de travail de plus 70 heures pour certains travailleurs occasionnés par un manque de personnel, des employés qui quittent dû à des conditions de travail et à des horaires trop lourds, des banques de CV vides. Une rémunération (seulement 21,37\$/heure) qui ne reconnaît définitivement pas les compétences, l'expertise et les aptitudes nécessaires à cette profession essentielle qui peut sauver des vies.

#### **Le contexte actuel dans les centrales d'appels selon M. Chouinard :**

« Nous sommes actuellement face une situation où il est impossible pour nous de soutenir la pression au niveau de l'employabilité et/ou même de lancer des démarches de recrutement de personnel. Nous n'avons rien de compétitif à offrir pour convaincre les travailleurs. Nos employé(es) sont sous-payés, et ce, en tenant pour compte les compétences exigées et les conditions de travail où nous devons être disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le travail des répartiteur(-trice)s d'urgence exige des connaissances et expertise en soin de santé, un très bon sens de l'analyse pour décortiquer et visualiser à distance les scènes d'incidents afin de pouvoir communiquer les bonnes directives aux personnes en détresse, des efforts mentaux et une concentration exceptionnelle, des habiletés en relation interpersonnelle en plus d'un contexte de travail qui impose des conditions psychologiques très contraignantes.

Les répartiteur(-trice)s médicaux d'urgence vous accompagnent au téléphone durant l'attente des ambulanciers (paramédics). Calmement, ils vous dirigent, vous rassurent, vous renseignent et vous guident sur les marches à suivre et les techniques de premiers soins à appliquer. »

On demande au gouvernement de reconnaître ces travailleur(-euse)s à leur juste valeur.

**La promesse du gouvernement « d'être un employeur de choix » ne concorde pas avec notre réalité pour l'instant.**

En tant que travailleurs de la santé, nous nous questionnons sérieusement sur la volonté et la véracité des propos du ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Christian Dubé. Ce dernier mentionne à répétition, à qui veut bien l'entendre, que le gouvernement se doit d'être un employeur de choix en santé. Comment être cet employeur en offrant seulement un salaire de 21,37\$/h à nos travailleurs? Dans le même sens de cette contradiction, même le premier ministre Legault tenait récemment des propos à l'effet qu'il est difficile de trouver un équilibre financier avec un salaire oscillant autour 18\$/h.

Il est clair pour nous, à la FPHQ, que les répartiteur(-trice)s médicaux d'urgence sont confrontés à un paradoxe quant aux orientations politiques (être un employeur de choix offrant un salaire de 21,37\$/h) et à la réalité de terrain, où le métier de nos travailleurs exige des compétences et des aptitudes relevées pour sauver des vies dans des situations d'urgence.

**L'urgence d'agir!**

Le président de la FPHQ, M. Daniel Chouinard, lance un message criant au premier ministre du Québec M. François Legault : « Il va falloir investir pour assurer la continuité et la pérennité du service qu'offre les répartiteur(-trice)s médicaux(-ales) des centres d'appels d'urgence du Québec. Nous sommes maintenant à l'étape de signer une convention et d'assurer une stabilité à notre fonctionnement quotidien, à nos enjeux et à la réalité sur le terrain, à la vraie vie! »

M. Chouinard interpelle de concert le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Christian Dubé, en signifiant l'urgence de solutionner ensemble cette situation précaire : « M. Dubé, dans l'éventualité où aucune discussion n'est entamée à court terme pour établir la convention collective échue depuis 9 mois maintenant, il faudra envisager que nous nous dirigerons vers un bris de service par le simple fait qu'un nombre élevé de travailleurs quitteront la profession. Ce n'est tout simplement pas normal que nous soyons sans contrat de travail depuis mars 2022. Nous devons agir maintenant! »

**Posons-nous la question :**

**Que fera le premier ministre Legault lorsqu'un appel sera logé au 911 et que personne ne répondra dû à un manque de ressources afin de déployer et de diriger une ambulance sur le lieu d'un accident?**

## **À PROPOS DE LA FPHQ**

La Fédération des employés du Préhospitalier du Québec réunit près de 2 500 travailleurs du domaine du préhospitalier, réparti sur l'ensemble du territoire québécois par le biais de 47 fraternités. Ces membres sont des paramédics, des répartiteurs médicaux d'urgence et du personnel de soutien et de bureau.

**-30-**

**SOURCE** Fédération des employés du Préhospitalier du Québec

**INFORMATIONS** M. Stéphane Rainville  
Président Fraternité des répartiteur(-trice)s médicaux(-ales) d'urgence  
de Laurentides et Lanaudière - FPHQ  
Tél. : 514.795.0627  
lanaudiere@fphq.ca