



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Urgences-santé

2017-2018

Québec 



TABLE DES MATIÈRES

Mot du président et directeur général	4
Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents	5
Faits saillants	6
SECTION 1 > LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ	8
Mission	9
Vision	9
Valeurs	10
Chaîne d'intervention préhospitalière	11
Philosophie de gestion	11
Territoire et clientèle	12
Répartition des usagers selon la nature de cas	13
Répartition des usagers selon l'âge et le type de transport	13
Membres du conseil d'administration au 31 mars 2018	14
Membres composant les comités du conseil d'administration au 31 mars 2018	14
Organigramme au 31 mars 2018	15
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	15
SECTION 2 > RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE	16
Sommaire des principaux résultats	17
Résultats détaillés du plan stratégique pour l'exercice 2017-2018	19
Enjeu 1: Une réponse adéquate aux besoins de la population	19
Enjeu 2: Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	21
Enjeu 3: Une organisation performante et apprenante	23
Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	24
Satisfaction de la clientèle	27
SECTION 3 > UTILISATION DES RESSOURCES	28
Ressources humaines et environnement de travail	29
Ressources informationnelles	31
Ressources budgétaires et financières	33
Politique de financement	34
Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs	34
Contrats de service dont le montant est de 25 000 \$ et plus	36
SECTION 4 > AUTRES EXIGENCES	37
Accès à l'égalité à l'emploi	38
Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi	40
Développement durable	41
Emploi et qualité de la langue française	48
Protection des renseignements personnels et accès à l'information	48
Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	48
SECTION 5 > ÉTATS FINANCIERS	49
Rapport de la direction	50
Rapport de l'auditeur indépendant	51
État des résultats et de l'excédent cumulé	52
État de la situation financière	53
État de la variation de la dette nette	54
État des flux de trésorerie	55
Notes complémentaires	56
Renseignements complémentaires sur certaines activités de la Corporation	75

MOT DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

La Corporation d'urgences-santé a profité d'investissements significatifs au cours de l'exercice 2017-2018. En effet, le ministère de la Santé et des Services sociaux annonçait en novembre 2017 le soutien financier qui permettra de rehausser de 150 000 heures notre présence sur le territoire. Au terme du déploiement de ce projet de croissance, 70 postes additionnels de paramédics seront créés. Au plus fort de la demande dans une journée, près de 130 ambulances sillonneront la région de Montréal et de Laval.

À ce rehaussement de service s'ajoute la prise en charge par Urgences-santé d'une partie des transports interétablissements auparavant assurés par une entreprise privée. Une dizaine d'équipes s'y consacrent maintenant.

Afin de faire face à notre hausse d'activités, nous nous sommes donnés un ambitieux objectif de recrutement de 200 paramédics et de 50 répartiteurs médicaux d'urgence. Une opération d'embauche est déployée, notamment pour contribuer à rendre notre organisation encore plus attrayante. Déjà, nous avons fait valoir nos bons coups dans les médias en collaborant à plusieurs reportages mettant en valeur nos activités. De plus, nous assurons une présence plus forte sur les réseaux sociaux afin de mieux rejoindre nos publics.

Sur le plan de la gestion, notre planification stratégique 2017-2021, déposée à l'Assemblée nationale le 29 mars 2018, oriente et canalise maintenant nos actions. Par conséquent, notre organisation connaîtra plusieurs transformations qui permettront de faire évoluer son offre de services.

En ce qui a trait à la santé et au mieux-être de nos employés, notons que l'ensemble des mesures de soutien offert par la Corporation a permis de diminuer la durée moyenne des absences liées à la santé psychologique de 22% par rapport au dernier exercice. Nous poursuivons nos efforts en ce sens en implantant une équipe d'intervention capable de sensibiliser nos équipes et de prévenir les conséquences du stress aigu. Composé d'une quarantaine d'employés de la Corporation, ce groupe de pairs aidants sera encadré par notre psychologue spécialisée.

Urgences-santé s'efforce également de contribuer positivement à sa communauté. Nous nous sommes donc engagés avec Héma-Québec pour augmenter le nombre de dons de tissus. Ainsi, nos paramédics identifient les donneurs potentiels de tissus humains, comme des cornées et des valves cardiaques. Nous avons procédé à 151 référençements en 2017-2018 comparativement à 23 en 2016-2017.



Nous avons également comme objectif de collaborer étroitement avec le réseau de la santé et des services sociaux par divers projets. À ce sujet, nous avons assisté le CHUM dans le déplacement de 160 patients vers le nouvel hôpital. Nos équipes ont fièrement contribué à cet exercice délicat.

Notre mission nous inspire et nous motive à toujours bonifier nos services pour le bien-être de nos usagers. En plus d'augmenter le nombre de véhicules en service, nous poursuivons le déploiement de nos équipes spécialisées, que ce soit notre Groupe d'intervention médicale tactique, notre arrivée à l'aéroport Montréal-Trudeau ou l'intégration de la première cohorte du programme de la Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés de l'Université de Montréal.

Le rapport annuel de gestion 2017-2018 permet de saisir l'ampleur de nos activités et des développements en cours dans notre organisation. Au-delà de ce compte rendu et de cette abondance de chiffres, je tiens à souligner la contribution essentielle de nos 1 400 employés qui se consacrent chaque jour à la prise en charge de nos patients dans les moments les plus critiques de leur vie. Je suis fier du travail accompli par tous les employés de la Corporation.

NICOLA D'ULISSE
Président et directeur général

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les renseignements contenus dans le présent Rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2017-2018 de la Corporation d'urgences-santé :

- décrivent fidèlement sa mission, ses mandats, ses valeurs et ses orientations stratégiques;
- présentent ses objectifs, ses indicateurs, ses cibles à atteindre et ses résultats;
- affichent des informations exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent Rapport annuel de gestion, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2018.



NICOLA D'ULISSE
Président et directeur général

FAITS SAILLANTS

TOUT PRÈS DE 270 000 INTERVENTIONS TEMPS DE RÉPONSE SYSTÉMIQUE DE 7,65 MINUTES POUR NOS PATIENTS LES PLUS CRITIQUES¹

Nos équipes sont intervenues à 267 666 occasions auprès d'une population de 2,4 millions de personnes résidant sur notre territoire qui s'étend sur les 744 kilomètres carrés des îles de Montréal et de Laval. Ce territoire compte un important réseau routier, ferroviaire, aérien, un aéroport international, un réseau souterrain, un port, des raffineries, une circulation dense comptant plusieurs ponts et une concentration d'immeubles de bureaux.

150 000 HEURES DE PRÉSENCE SUPPLÉMENTAIRE SUR LA ROUTE

Urgences-santé a profité d'investissements significatifs qui permettent de rehausser de 150 000 heures sa présence sur la route, une augmentation de 13 %. À terme, 70 postes de paramédics additionnels seront créés. Avec une flotte d'environ 165 ambulances, Urgences-santé reçoit plus de 40 % des demandes de services ambulanciers au Québec.

LE BON PATIENT AU BON ENDROIT : TRANSFERT D'APPEL AU 8-1-1

L'implantation d'une nouvelle procédure de transfert des appels à Info-Santé Laval permet de diminuer les transports ambulanciers vers des centres hospitaliers en dirigeant les patients vers les ressources appropriées à leur condition. Nous avons donc évité un transport et un séjour à l'urgence à plus de 4 600 usagers, ce qui représente plus du quart des appels référés.

UN SOMMET DE 375 000 APPELS TRAITÉS PAR NOS RÉPARTITEURS MÉDICAUX D'URGENCE

Encore cette année, l'International Academies of Emergency Dispatch a renouvelé notre certification en tant que Centre d'excellence accrédité en matière de traitement des appels médicaux d'urgence. Ceci témoigne de la qualité du travail de nos 100 répartiteurs médicaux d'urgence qui ont répondu à un nombre impressionnant de 375 000 appels en 2017-2018.

DES PARAMÉDICS DÉPLOYÉS À L'AÉROPORT MONTRÉAL-TRUDEAU

Nos paramédics assurent maintenant les services préhospitaliers d'urgence aux 18 millions de voyageurs qui transitent chaque année à l'aéroport Montréal-Trudeau. Affectées au terminal, nos équipes se déplaçant principalement à vélo sont prêtes à intervenir dès qu'une urgence se présente.

¹ Temps de réponse aux appels de priorités 0 et 1.





LES PATIENTS DU NOUVEAU CHUM MENÉS À BON PORT

Nous avons soutenu avec fierté la vaste opération qui devait réunir les patients des anciens hôpitaux dans le nouveau CHUM. Le 5 novembre, 50 patients de l'Hôtel-Dieu ont été transportés par nos services puis, le 26 novembre, le transfert des 110 patients de l'Hôpital Notre-Dame a permis de compléter cette mission délicate. Tous ont profité d'un environnement sécuritaire, confortable et professionnel.

OUVERTURE D'UN NOUVEAU CENTRE DE FORMATION EN SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Nous avons inauguré en janvier 2018 notre nouveau centre de formation, d'une superficie de 11 000 pieds carrés. Ce centre avant-gardiste propose plusieurs salles de classe et des laboratoires de pratiques accessibles 24 h/24 dans un environnement sans papier.

GRÂCE À UN PARTENARIAT AVEC HÉMA-QUÉBEC, NOUS AVONS PROCÉDÉ CETTE ANNÉE À 151 RÉFÉRENCEMENTS DE DONNEURS POTENTIELS DE TISSUS HUMAINS.

URGENCES-SANTÉ REÇOIT PLUS DE 40 % DES DEMANDES DE SERVICES AMBULANCIERS AU QUÉBEC.

NOS PARAMÉDICS ASSURENT MAINTENANT SUR PLACE LES SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE AUX 18 MILLIONS DE VOYAGEURS QUI TRANSITENT CHAQUE ANNÉE À L'AÉROPORT MONTRÉAL-TRUDEAU.

UN SOMMET DE 375 000 APPELS TRAITÉS PAR NOS RÉPARTITEURS MÉDICAUX D'URGENCE

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DE NOS ÉQUIPES : LA PRIORITÉ DANS UN MILIEU À HAUT NIVEAU DE STRESS

Quarante employés de la Corporation ont été sélectionnés et ils seront formés pour prévenir et agir sur les conséquences du stress chez leurs collègues. Ces employés seront tous encadrés par une psychologue spécialisée. En outre, la durée moyenne des absences liées à la santé psychologique a diminué de 22 % cette année.

DON DE TISSUS HUMAINS EN HAUSSE

Grâce à un partenariat avec Héma-Québec, les paramédics d'Urgences-santé identifient désormais les donneurs potentiels de tissus humains comme des cornées et des valves cardiaques. Nous avons procédé à 151 référencements en 2017-2018 comparativement à 23 au cours de l'exercice précédent.

CONTRIBUTION À LA SCIENCE

Les chercheurs de la Corporation ont été coauteurs de trois publications scientifiques, dont deux parues dans la revue *Resuscitation* et une dans *Prehospital Emergency Care*.

Section 1

LA CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ



LA MISSION

Le mandat d'Urgences-santé est décrit dans la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (RLRQ, c.S-6.2). La Corporation d'urgences-santé exerce les fonctions d'exploitation d'un centre de communication santé et d'un service ambulancier. De plus, conformément à la loi, elle organise des services préhospitaliers sur son territoire. Elle est tenue de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place de services de premiers répondants.

Assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de notre clientèle.

CES SERVICES COMPRENNENT :

- UN CENTRE DE COMMUNICATION SANTÉ
- LES SOINS PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE, LE TRANSPORT PAR AMBULANCE AINSI QUE LE TRANSPORT INTERÉTABLISSEMENTS

LA VISION

La vision s'applique à l'ensemble des actions qui seront entreprises au cours des prochaines années. Elle oriente les choix de moyens pour assurer un service de qualité qui répond aux besoins de la population. Cette vision permet de contribuer à l'avancement du domaine d'expertise afin d'adapter, selon des paramètres de meilleures pratiques, les services offerts à la population qu'elle dessert. Elle est exprimée de la façon suivante :

- être un modèle d'excellence et de professionnalisme dans l'administration et la gestion des soins et des services préhospitaliers d'urgence;
- être un centre de référence du savoir en matière de soins préhospitaliers d'urgence;
- être un maillon fort et reconnu de la chaîne d'intervention des services préhospitaliers d'urgence intégrée au réseau de la santé et des services sociaux;
- être reconnue pour sa culture basée sur le respect des personnes et l'amélioration continue;
- être une organisation capable d'écouter, d'apprendre et de résoudre les problèmes.



LES VALEURS

Les valeurs fondamentales d'Urgences-santé s'inspirent de la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise* et sont énoncées dans son code d'éthique. Elles spécifient les principes sur lesquels la mission d'Urgences-santé doit s'accomplir.

BIENVEILLANCE
Diligence
LOYAUTÉ
COMPÉTENCE
Respect
INTÉGRITÉ

PHILOSOPHIE DE GESTION

Afin de s'assurer que les décisions prises individuellement et collectivement respectent ses valeurs, Urgences-santé s'est dotée d'une philosophie de gestion basée sur les éléments fondamentaux suivants :

- ▶ la définition et le partage des rôles de même que le respect de chacun d'eux;
- ▶ la responsabilisation avec la délégation des pouvoirs requis;
- ▶ la reconnaissance de la contribution de chacun et de l'équipe;
- ▶ la rigueur administrative, tout en agissant avec discernement et jugement;
- ▶ les actions centrées sur les résultats mesurés et divulgués;
- ▶ l'imputabilité et la reddition de comptes;

▶ l'implantation de mécanismes de communication favorisant les échanges d'information directs et personnalisés;

▶ le développement de comportements socialement responsables;

▶ la promotion d'initiatives en matière d'environnement et de développement durable;

▶ viser l'élimination du danger à la source dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Cette philosophie de gestion guide les actions de la Corporation. Cela permet de la faire évoluer vers une organisation mobilisatrice, apprenante et performante.

LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE

Les services préhospitaliers d'urgence doivent être offerts en tenant compte des rôles et particularités de chaque maillon de la chaîne d'intervention, et ce, de l'assistance portée à une personne en détresse jusqu'à sa prise en charge par l'établissement désigné du réseau.

Urgences-santé est une organisation entièrement intégrée. Son rôle consiste donc à planifier, organiser, coordonner et évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière, et ce, du premier maillon jusqu'au dernier.

Urgences-santé gère également les appels provenant des établissements de santé où les patients sont transportés d'une installation à une autre.

**1^{ERS} INTERVENANTS
OU SECOURISTES
DÉSIGNÉS**



CENTRES 9-1-1



**CENTRE DE
COMMUNICATION
SANTÉ**



**ÉTABLISSEMENTS
RECEVEURS**



**SERVICES
AMBULANCIERS**



**SERVICES DE
1^{ERS} RÉPONDANTS**

TERRITOIRE ET CLIENTÈLE

LA POPULATION DESSERVIE

Urgences-santé dessert une population de 2,4 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval, sur un territoire d'une superficie de 744 kilomètres carrés.

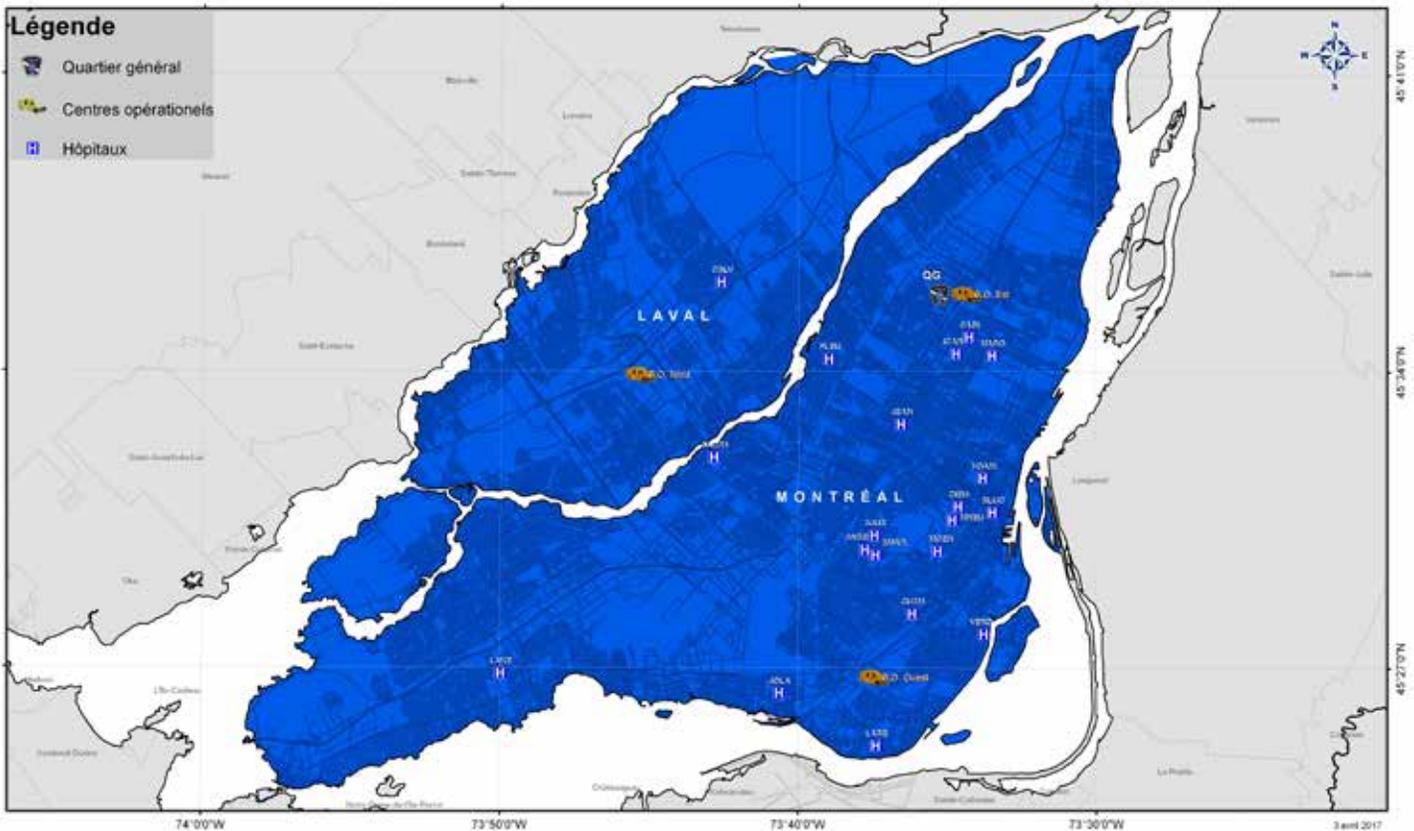
Urgences-santé est fièrement partenaire du réseau de la santé et, plus particulièrement, sur les territoires de Montréal et de Laval qui comprennent 5 centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) parmi lesquels sont compris 18 centres hospitaliers de soins

généraux, spécialisés et universitaires, 3 centres hospitaliers de soins psychiatriques, 2 centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés pédiatriques.

Le territoire desservi compte un important réseau de transport routier, ferroviaire, aérien avec un aéroport international, un réseau souterrain, un port, des raffineries, une circulation dense comptant plusieurs ponts, une concentration d'immeubles de bureaux ainsi qu'une population importante et diversifiée en milieu urbain. Ainsi, Urgences-santé reçoit plus de 40% des demandes de services ambulanciers au Québec.

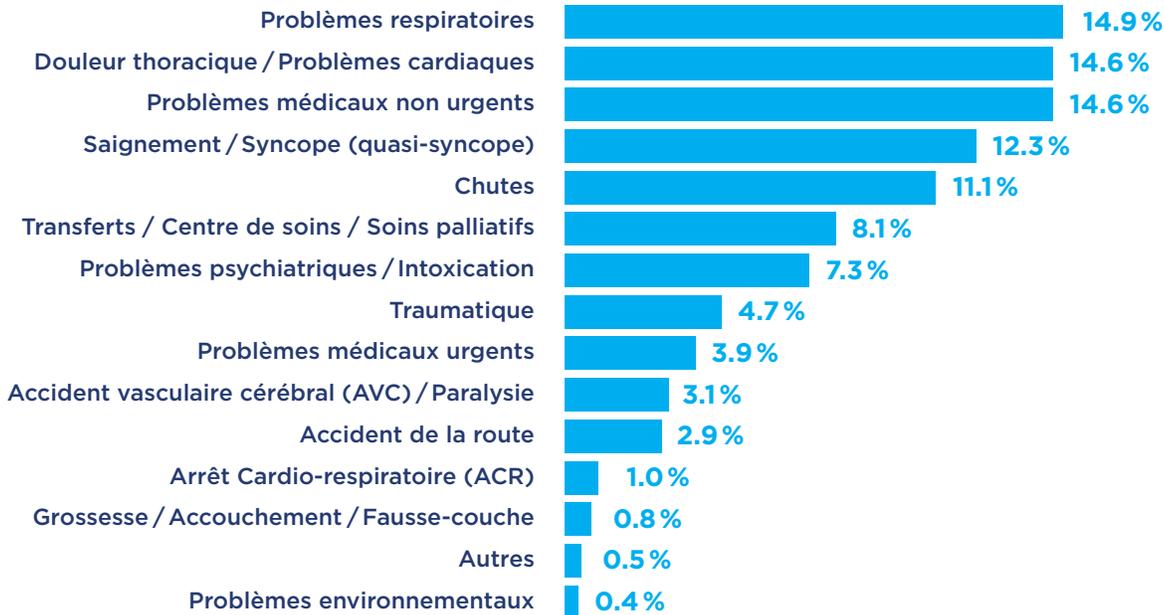
Territoire d'Urgences-santé

Urgences-santé
Québec



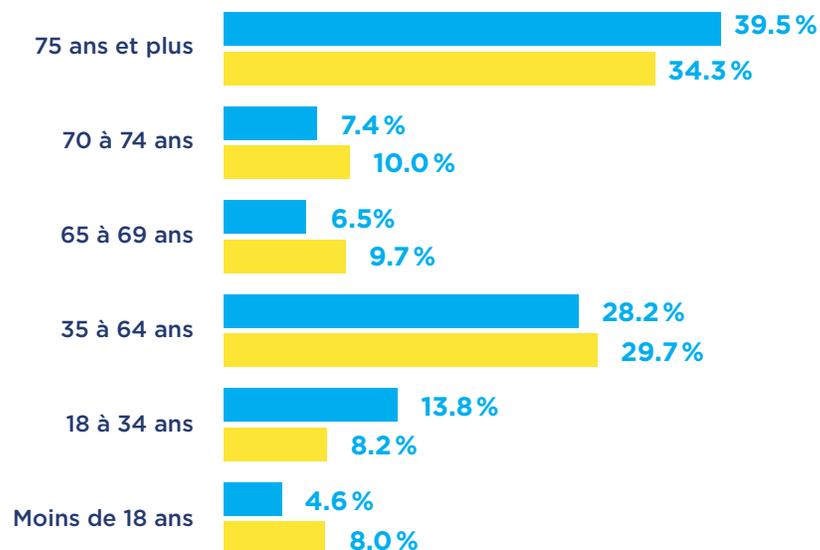
RÉPARTITION DES USAGERS SELON LA NATURE DE CAS

SUR LA BASE DE
228 513 TRANSPORTS



RÉPARTITION DES USAGERS SELON L'ÂGE ET LE TYPE DE TRANSPORT

SUR LA BASE DE
228 513 TRANSPORTS



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU 31 MARS 2018

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Nicola D'Ulisse

Président et directeur général
Corporation d'urgences-santé

REPRÉSENTANT DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL

M. Frédéric Abergel

Président-directeur général adjoint
Centre intégré universitaire de santé
et de services sociaux (CIUSSS)
du Nord-de-l'Île de Montréal

REPRÉSENTANT L'AGENCE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

Mme Caroline Barbir

Présidente-directrice générale
Centre intégré de santé et de
services sociaux (CISSS) de Laval

REPRÉSENTANT LA VILLE DE LAVAL

Mme Sandra Desmeules

Conseillère municipale
District Concorde-Bois-de Boulogne
et membre du comité exécutif

REPRÉSENTANT LES SALARIÉS DE LA CORPORATION

Mme Lianne Léveillé-Desjardins

Paramédic affectée au groupe
d'intervention médicale tactique

REPRÉSENTANT DU MILIEU ÉCONOMIQUE OU DES AFFAIRES DU TERRITOIRE DE LA CORPORATION

M. Rick Leckner

Président
Maison Brison Communications

REPRÉSENTANTE DES USAGERS

Mme Nicole Neveu

Chef principale, tarification, accès
au marché
Pharmascience inc.

REPRÉSENTANT LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Mme Louise Soucy

Administratrice de sociétés certifiée

POSTE VACANT

Représentant la Ville de Montréal

POSTE VACANT

Représentant les directeurs généraux
des établissements qui exploitent
les centres hospitaliers du territoire

POSTE VACANT

Représentant les coordonnateurs
des salles d'urgence situées dans
les installations maintenues par
les établissements qui exploitent
les centres hospitaliers du territoire

MEMBRES COMPOSANT LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

AU 31 MARS 2018

COMITÉ EXÉCUTIF

M. Frédéric Abergel

Secrétaire du conseil

M. Rick Leckner

1^{er} vice-président

Mme Sandra Desmeules

2^e vice-présidente

M. Nicola D'Ulisse

Président et directeur général

COMITÉ DE VÉRIFICATION

M. Frédéric Abergel

Président

Mme Sandra Desmeules

Mme Louise Soucy

M. Nicola D'Ulisse

Président et directeur général

COMITÉ DE GOUVERNANCE

Mme Caroline Barbir

Présidente

Mme Lianne Léveillé-Desjardins

Mme Nicole Neveu

M. Nicola D'Ulisse

Président et directeur général

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMMUNICATIONS

Mme Sandra Desmeules

Présidente

M. Frédéric Abergel

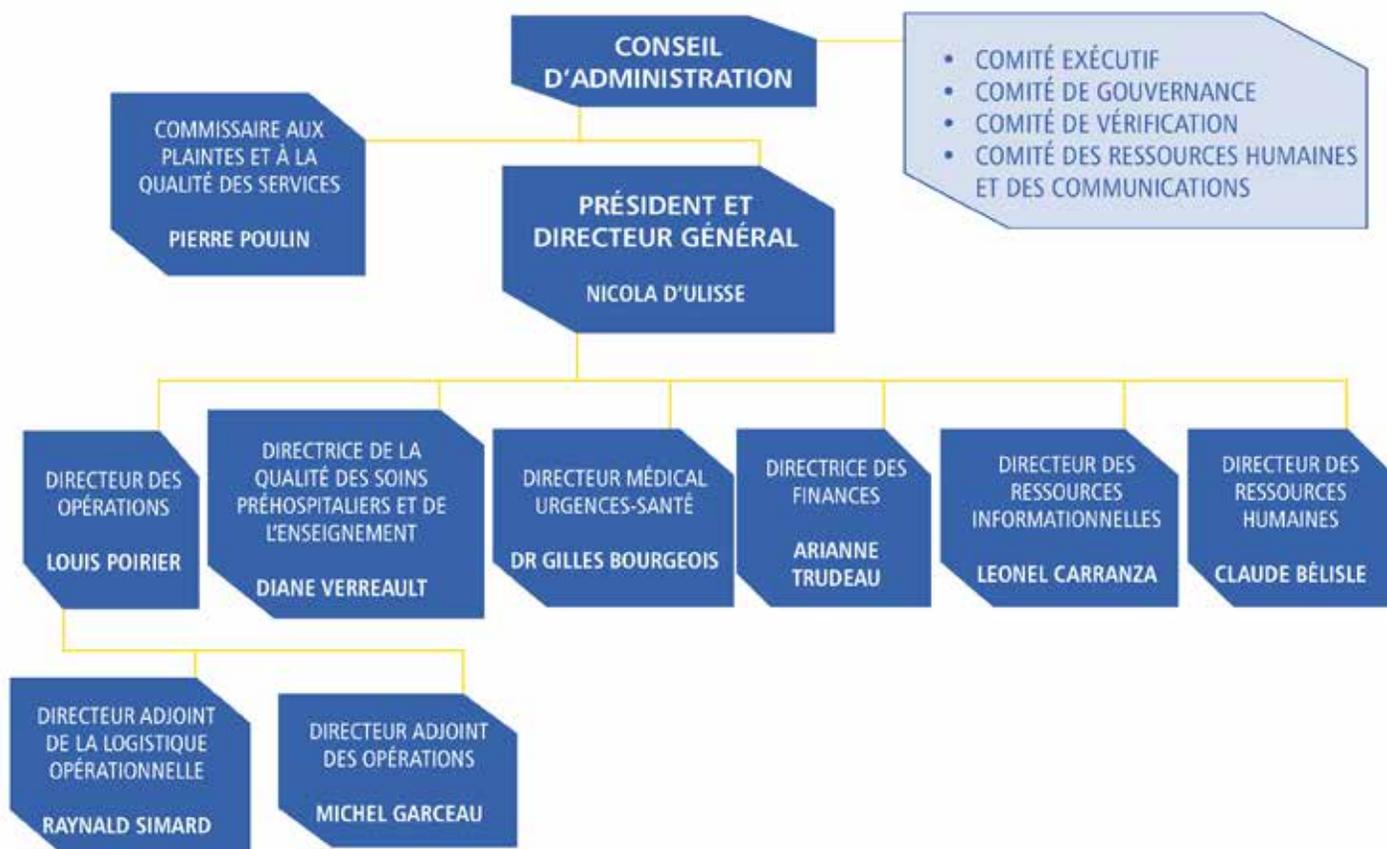
M. Rick Leckner

M. Nicola D'Ulisse

Président et directeur général

ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2018



CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Dans l'exercice de leurs fonctions, les administrateurs du conseil d'administration d'Urgences-santé sont tenus de respecter le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*. Ce document peut être consulté en ligne à :

➔ www.mce.gouv.qc.ca/secretariats/ethique-et-deontologie.htm

Les administrateurs sont également régis par le Code d'éthique d'Urgences-santé. Ce dernier a été adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2011. Il est accessible sur le site Internet d'Urgences-santé à l'adresse suivante :

➔ www.urgences-sante.qc.ca/wp-content/uploads/2014/03/Code-ethique-d_Urgences-sante.pdf

La Corporation a également adopté cette année un code d'éthique et de déontologie spécifique aux administrateurs d'Urgences-santé conformément au Règlement.

Section 2

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE



SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

ENJEU 1 > UNE RÉPONSE ADÉQUATE AUX BESOINS DE LA POPULATION

ORIENTATION 1.1	Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de service adaptée et actualisée	
AXES D'INTERVENTION	Principaux résultats	Référence
Performance opérationnelle et offre de service	<ul style="list-style-type: none"> > Le temps de réponse systémique aux appels de priorités 0 et 1 est stable (7,65 minutes en 2017-2018, comparativement à 7,41 minutes en 2016-2017) > Le taux de survie est en augmentation (49,3% en 2016-2017 comparativement à 46,4% en 2015-2016) > Le taux de conformité aux protocoles cliniques est relativement stable (92,4% en 2016-2017 comparativement à 94,6% en 2015-2016) <p><i>Les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence, telles que documentées au rapport annuel clinique transmis au MSSS.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> > Prise en charge de la coordination des services sur le territoire de Montréal et de Laval > Déploiement de paramédics affectés à l'aéroport Montréal-Trudeau 	Page 19
Le développement des pratiques préhospitalières	<ul style="list-style-type: none"> > Hausse de l'implication dans la recherche scientifique collaborative - participation à 16 projets actifs > Hausse de la diffusion - publication de trois articles révisés par les pairs; plusieurs présentations (orales et affiches) aux congrès > Initiation de demande de financement pour des études à grand déploiement - soumission de deux demandes de fonds fédérales > Stabilité des efforts d'analyse - réponse à huit demandes de soutien 	Page 20

ENJEU 2 > UNE ORGANISATION HARMONISÉE AU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET À SES PARTENAIRES

ORIENTATION 2.1	Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficace	
AXES D'INTERVENTION	Principaux résultats	Référence
La mobilisation de la chaîne d'intervention préhospitalière	<ul style="list-style-type: none"> > Étude sur une unité clinique de soutien médical à distance > Projet pilote permettant la libération de la civière 	Page 21
La collaboration avec les partenaires	<ul style="list-style-type: none"> > Partenariat entre Urgences-santé et Héma-Québec pour augmenter le nombre de dons de tissus > Création d'un partenariat pour faire face à la vague de surdoses aux opioïdes > Déménagement du CHUM 	Page 21

ENJEU 2 (SUITE) > UNE ORGANISATION HARMONISÉE AU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET À SES PARTENAIRES

ORIENTATION 2.2 Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles		
AXES D'INTERVENTION	Principaux résultats	Référence
Le contrôle budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> > Respect de la cible fixée par le gouvernement 	Page 22
L'engagement envers le développement durable	<ul style="list-style-type: none"> > Usage élargi des ordinateurs portables en formation > Déploiement de formulaires en ligne > Promotion interne de contenu formatif 	Page 22

ENJEU 3 > UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET APPRENANTE

ORIENTATION 3.1 Améliorer la performance organisationnelle		
AXES D'INTERVENTION	Principaux résultats	Référence
Le maintien et le développement des compétences	<ul style="list-style-type: none"> > Déploiement de la version 13.0 du <i>Medical Priority Dispatch System</i>. > Implantation d'un processus d'analyse de besoins de formation lors des retours au travail au centre de communication santé > Formation et déploiement de la nouvelle échelle québécoise de triage préhospitalier en traumatologie (EQTPT) servant à l'orientation des traumatisés majeurs > Maintien de compétences des premiers répondants > Maintien de compétences des équipes spécialisées 	Page 23
La gestion performante et imputable	<ul style="list-style-type: none"> > Mise à jour et diffusion de politiques en lien avec la gestion contractuelle, la gestion des dépenses et l'accès à l'information > Mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées > Déploiement du programme de prévention de la santé psychologique au travail 	Page 23
La communication efficace	<ul style="list-style-type: none"> > Bonification de la présence de la Corporation sur les médias sociaux > Présence positive accrue dans les médias grand public > Aménagement visuel du centre opérationnel Ouest 	Page 24

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE POUR L'EXERCICE 2017-2018

ENJEU 1 > UNE RÉPONSE ADÉQUATE AUX BESOINS DE LA POPULATION

La Corporation d'urgences-santé fait le constat que le profil des usagers tend à changer. En effet, le vieillissement et la diversité culturelle et ethnique de la population tendent à modifier l'offre de service adressée aux usagers.

La Corporation souhaite maximiser cette offre en tenant compte de l'évolution des besoins de la population, des besoins de santé et des ressources disponibles.

Orientation 1.1: Répondre adéquatement aux besoins de la population et du réseau par une offre de service adaptée et actualisée

Contexte lié à l'orientation

Urgences-santé a établi les deux cibles d'intervention qu'elle souhaitait atteindre permettant le maintien de ses performances opérationnelles: l'adaptation de l'offre de service et le développement des pratiques préhospitalières.

AXE: PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE ET OFFRE DE SERVICE

Au cours des prochaines années, la Corporation d'urgences-santé entreprendra plusieurs projets visant la révision et l'adaptation de ses modes opérationnels. Des efforts seront aussi fournis afin de revoir ses modes de déploiement en fonction des projets de construction et d'amélioration du réseau routier, des mouvements démographiques et des événements planifiés sur son territoire. L'effet des modifications de l'offre de service sera évalué en fonction du degré de satisfaction de la clientèle. Ce processus rétroactif devra être encadré d'une méthodologie de mesure et d'outils fiables permettant la collecte de données et la formulation de conclusions et de recommandations pertinentes.

RÉSULTATS 2017-2018

Performance opérationnelle

Le temps de réponse systémique aux appels les plus urgents (chronodépendants), soit le temps entre le moment où un incident est rapporté au centre de communication santé et le moment où arrive la première ressource préhospitalière sur les lieux de l'incident, est passé de 7,41 minutes en 2016-2017 à 7,65 minutes en 2017-2018.

Par ailleurs, le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires en 2016-2017 se chiffrait à 49.3%. Ce taux est un indicateur clé de l'amélioration de l'état de santé du patient à sa prise en charge. Il permet non seulement de mesurer l'efficacité du système préhospitalier, mais il répond également à l'objectif premier de l'intervention préhospitalière, c'est-à-dire de réduire la mortalité ou la morbidité. Ce taux de survie, jumelé à la qualité des interventions, mesurable par le taux de conformité aux protocoles cliniques, représente la véritable mesure de performance du système préhospitalier d'urgence.

Selon les normes du plan de qualité provincial, le taux de conformité de l'ensemble des protocoles cliniques est relativement stable, passant de 94,6% en 2015-2016 à 92,4% en 2016-2017. Précisons que les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles cliniques sont toujours générées dans l'année suivante à l'année de référence.

Offre de service

Le 30 novembre 2017, l'entreprise de transport interétablissements Medicar a cessé ses activités.

Cette cessation a eu des impacts pour Urgences-santé, puisque Medicar assurait annuellement environ 22 000 transports médicaux non urgents, principalement entre différents centres hospitaliers.

Afin de répondre à la hausse d'appels interétablissements découlant de cette cessation d'activité, il a été entendu avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) que la Corporation d'urgences-santé ajoute dix équipes de paramédics dédiées exclusivement aux transports interétablissements.

La Corporation a alors dû faire face à plusieurs défis en lien avec la disponibilité des ressources humaines et matérielles. Il a fallu s'assurer de l'adéquation entre les ressources humaines, le parc de véhicules et le volume d'activité.

Urgences-santé a également coordonné l'ensemble des transports interétablissements de son territoire.

Ce rôle consiste à :

- ▶ Permettre l'utilisation du transport le mieux adapté selon l'état de santé du patient.
- ▶ Éviter l'envoi de ressources multiples pour la même demande.

Depuis le 26 mars 2018, des paramédics sont affectés à l'aéroport Montréal-Trudeau offrant ainsi à l'ensemble des voyageurs et du personnel des services de premiers soins. Grâce à leur accès direct en zone restreinte ou internationale, les paramédics peuvent désormais intervenir plus rapidement auprès des patients.

De plus, étant donné le contexte d'intervention où les passagers sont souvent pressés et ne souhaitent pas un transport ambulancier, les interventions des paramédics se soldent, à près de 41%, par un refus de transport. Un paramédic déployé directement à l'aéroport élimine, dans plusieurs cas, le recours au véhicule ambulancier.

Temps de réponse systémique aux appels de priorité élevée (0 ou 1)

Période

2017-2018 ▶ 7,65 minutes

2016-2017 ▶ 7,41 minutes

Volumes d'activités

2017-2018

	Service 9-1-1	Interétablissements	Total
Appels reçus*	343 301	45 888	389 189
Affectations*	292 957	34 492	327 449
Interventions*	238 439	29 227	267 666
Transports facturés	201 110	27 403	228 513

* Les données du 7, 8, et 9 janvier 2018 ne sont pas disponibles à la suite de la panne électrique généralisée survenue au centre de communication santé le 6 janvier 2018.

2016-2017

	Service 9-1-1	Interétablissements	Total
Appels reçus	n/d	n/d	n/d
Affectations	284 753	35 778	320 531
Interventions	236 656	30 595	267 251
Transports facturés	197 527	28 372	225 899

AXE: LE DÉVELOPPEMENT DES PRATIQUES PRÉHOSPITALIÈRES

Afin d'innover dans le domaine préhospitalier et d'améliorer les services à la population, Urgences-santé a élaboré un programme de recherche et initie des projets avec de nombreux partenaires, notamment le Département de médecine préhospitalière de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal.

Le plan visant à accroître la contribution d'Urgences-santé à la recherche favorise:

- ▶ le développement de savoir-faire et de protocoles;
- ▶ la participation à des projets;
- ▶ la publication des résultats de recherche pouvant améliorer l'offre et la qualité des services.

RÉSULTATS 2017-2018

Cette année, la Corporation a participé à seize projets de recherche actifs, huit projets d'analyses et trois projets de partage de données dans le cadre du programme de recherche. À la date de la fin de l'année financière 2017-2018, un total de douze projets collaboratifs ont été complétés dans le cadre du programme de recherche.

Les chercheurs de la Corporation ont été coauteurs de trois publications scientifiques: «*Potential impact of a pre-hospital redirection system for refractory cardiac arrest (Resuscitation)*»; «*Is distance to the nearest registered public automated defibrillator associated with the probability of bystander shock for victims of out-of-hospital cardiac arrest?*» (*Prehospital Emergency Care*); et «*Impact of the direct transfer to percutaneous coronary intervention-capable hospitals on survival to hospital discharge for patients with out-of-hospital cardiac arrest*» (*Resuscitation*). Les chercheurs ont également été invités à présenter les résultats d'autres projets à l'occasion de multiples congrès touchant la santé et le domaine préhospitalier.

Un collaborateur, le Dr Alexis Cournoyer, a mérité deux prix d'excellence pour des présentations de résultats de l'étude «*Évaluation des implications pratiques d'un système de triage préhospitalier*» qui a pour but de rediriger les arrêts cardiaques soudains réfractaires aux centres de chirurgie cardiaque pour une éventuelle réanimation cardiorespiratoire extracorporelle.

ENJEU 2 > UNE ORGANISATION HARMONISÉE AU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET À SES PARTENAIRES

Urgences-santé a aussi le mandat de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière. Pour ce faire, elle s'allie à un nombre important de partenaires afin d'adapter son offre de service et de mettre en place des initiatives favorisant la collaboration des intervenants lors des interventions. À cette collaboration s'ajoute le souci de faire une utilisation optimale des ressources à sa disposition. Le maillage de ces éléments forme un système préhospitalier d'urgence complet.

En tant que partenaire privilégié de la Direction adjointe des services préhospitaliers du MSSS, Urgences-santé participe aussi à l'atteinte des orientations stratégiques ministérielles. Celles-ci sont décrites dans le Plan stratégique 2015-2020 du MSSS. Ces orientations visent la collaboration avec les partenaires sur les principaux déterminants de la santé et du bien-être et sur la mise en œuvre de projets structurés d'optimisation des ressources, générateurs de gains de performance pour le réseau de la santé et des services sociaux.

Orientation 2.1: Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficace

Contexte lié à l'orientation

La Corporation participe à l'évolution et à l'amélioration de la pratique préhospitalière, conformément aux orientations ministérielles.

AXE: LA MOBILISATION DE LA CHAÎNE D'INTERVENTION PRÉHOSPITALIÈRE

En collaboration avec ses partenaires, Urgences-santé souhaite assurer un accès à un système préhospitalier efficace à l'ensemble de la population de son territoire.

RÉSULTATS 2017-2018

Unité clinique de soutien médical à distance

La Corporation prend part à l'amélioration de la chaîne préhospitalière en participant à des projets de recherche et des projets innovants. Elle a, par exemple, été mandatée par le MSSS pour proposer un modèle d'organisation d'une unité clinique de soutien médical à distance (UCSMD) pour la desserte de l'Ouest de la province.

Cette unité aurait pour objectif d'associer les médecins basés chez Urgences-santé aux paramédics. Le déploiement de cette unité pourrait permettre d'optimiser les temps de transport ambulancier pour les patients dont l'état de santé

est instable, de réduire les délais pour leur prise en charge et leur suivi, d'intégrer les services d'urgence et préhospitaliers et d'optimiser l'utilisation des ressources.

La concrétisation du modèle UCSMD proposé par la Corporation pourrait se faire au cours des prochaines années.

Libération de civière

De plus, le projet pilote *Libération de civière* entamé l'an dernier entre la Corporation d'urgences-santé et deux établissements, soit le CUSM et le CHUM, s'est poursuivi. La première phase du projet a consisté à mettre en place un processus d'échange d'informations via une application mobile afin d'optimiser l'arrivée et la libération des ambulances en centre hospitalier.

Le projet se poursuit afin de peaufiner les premiers résultats obtenus.

Parallèlement au projet pilote, le 1^{er} mars 2018, la Corporation a accueilli dans ses locaux plusieurs représentants des établissements de son territoire dans le but de les sensibiliser aux réalités du secteur préhospitalier tout en présentant des solutions quant aux problématiques soulevées par rapport au flux de patients arrivant en ambulance.

AXE: LA COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

La collaboration et le renforcement des liens avec les partenaires permettent d'améliorer la chaîne d'intervention préhospitalière et de développer des pratiques performantes et efficaces.

RÉSULTATS 2017-2018

Partenariat entre Urgences-santé et Héma-Québec pour augmenter le nombre de dons de tissus

En tant que collaborateur de l'œuvre caritative *Mission du Docteur Marsolais*, une organisation au service et à la défense des dons et des donneurs d'organes et de tissus, il était tout naturel pour Urgences-santé de s'associer avec Héma-Québec afin de les soutenir dans la quête du maintien et du renouvellement de leur réserve de tissus humains.

Depuis le 12 octobre 2017, Urgences-santé et Héma-Québec font donc équipe pour augmenter le nombre de dons de tissus.

Dorénavant, les paramédics identifient auprès d'Héma-Québec les donneurs potentiels de tissus humains. Ce partenariat représente un potentiel de 900 donneurs par année. Les personnes en attente d'une greffe auront ainsi plus de chance de trouver un donneur rapidement.

Les premiers résultats font état d'une augmentation substantielle du nombre de référencement. En effet, il y a eu 151 référencement en 2017-2018 comparativement à 23 en 2016-2017, soit une augmentation de 656 %. Cette augmentation a permis un total de 42 prélèvements entre avril 2017 et mars 2018.

Partenariat pour faire face à la vague de surdoses aux opioïdes

En 2017, une hausse du nombre de décès dû au fentanyl a été constatée sur le territoire de Montréal et de Laval.

Le fentanyl est un narcotique 40 fois plus puissant que l'héroïne et 50-100 fois plus puissant que la morphine. Cet opioïde est associé à des risques élevés de surdoses et de décès.

Afin de s'assurer que les autorités publiques soient prêtes à faire face à l'augmentation des cas de surdoses aux opioïdes et de pouvoir prendre les mesures nécessaires pour protéger la population, la Ville de Montréal, la Direction régionale de la santé publique, la Corporation d'urgences-santé, le Service de police de la Ville de Montréal et le Service incendie de la Ville de Montréal se sont réunis.

Des pistes de solution ont été analysées afin d'offrir les soins et services appropriés pour les patients dans ce type de situation. Urgences-santé a offert sa collaboration aux partenaires advenant que des intervenants doivent être formés. Elle a également collaboré au maintien d'une vigilance et d'un registre du nombre de cas.

Déménagement du CHUM

Les hôpitaux du CHUM ont déménagé vers le nouvel hôpital. Le 5 novembre 2017, 50 patients de l'Hôtel-Dieu ont été transférés au CHUM. Puis le transfert des 110 patients, le 26 novembre, de l'Hôpital Notre-Dame a permis de réunir les hôpitaux fondateurs du CHUM en un seul lieu à la fine pointe de la technologie. Au total, 160 patients ont été déplacés vers le CHUM de façon sécuritaire, sans accident ni incident.

Les patients, qui étaient au cœur de ces deux événements d'envergure, ont été accompagnés par nos équipes de paramédics qui se sont assurées de leur confort et de leur bien-être tout au long du transfert, sous la coordination des équipes du CHUM.

Orientation 2.2: Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles

Contexte lié à l'orientation

Urgences-santé partage avec le MSSS et l'ensemble de la fonction publique des préoccupations portant sur l'utilisation responsable et judicieuse des ressources et des fonds publics.

AXE: LE CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

RÉSULTATS 2017-2018

► La Corporation est soumise à la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (chapitre G-1.011). Pour la période d'avril 2017 à mars 2018, le Conseil du trésor a fixé une cible de réduction de 1 % par rapport au nombre total d'heures rémunérées d'avril 2014 à mars 2015. Le MSSS a toutefois ajouté 21 000 heures rémunérées à la cible 2016-2017 d'Urgences-santé afin de réduire la charge de travail des paramédics. Les résultats confirment que la Corporation respecte cette cible. Le niveau d'effectifs de la Corporation pour cette période, accompagné d'une reddition de comptes, est présenté dans le rapport annuel comme prévu par la Loi.

Le Conseil du trésor a déterminé des mesures de contrôle des dépenses autres que budgétaires applicables aux organismes pour l'exercice financier 2017-2018 afin de favoriser le maintien de l'équilibre budgétaire et d'assurer une gestion rigoureuse et prudente des fonds publics. Ces mesures visent à réduire les dépenses liées aux heures supplémentaires, à la formation, aux frais de déplacement, au remboursement des dépenses de fonction et à l'octroi de contrats. Conformément aux modalités prescrites, la Corporation a fourni au ministère de la Santé et des Services sociaux la reddition de comptes qui lui a été demandée.

AXE: L'ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

RÉSULTATS 2017-2018

La Corporation a poursuivi son engagement envers le développement durable par l'implantation d'une série d'actions. Parmi celles-ci, mentionnons l'introduction d'un serveur de télécopie et la mise en place d'une solution de formulaires en ligne. Afin de réduire l'utilisation de papier et d'encre, le nouveau centre de formation de la Corporation a pris un virage vert, ainsi chaque paramédic-instructeur sera doté d'un ordinateur portable ainsi que tous les participants en formation. Pour favoriser une culture de développement durable, diverses capsules ont été diffusées dans le journal interne des employés durant l'année. Une conférence, animée par un expert en gaspillage alimentaire, a été donnée au quartier général pour sensibiliser les employés. Pour favoriser l'adoption de saines habitudes de vie, le comité de développement durable d'Urgences-santé a mis en place un club de marche dans le cadre du défi santé 5/30, une campagne de promotion de saines habitudes de vie au Québec.

ENJEU 3 ➤ UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET APPRENANTE

La nature urgente et souvent critique des appels auxquels Urgences-santé doit répondre quotidiennement nécessite des connaissances spécialisées et une rigueur dans l'exécution des tâches afin d'assurer aux patients un service préhospitalier approprié et efficace. La qualité devient alors un enjeu de taille.

L'élargissement du champ de pratique des paramédics permettra d'offrir une gamme de soins plus vaste. Cependant, cette évolution s'accompagnera de défis liés à l'augmentation du nombre de transports, à l'engorgement du système de santé et à l'évolution des besoins de la population qui obligeront Urgences-santé à modifier ses modes opérationnels. La Corporation devra mettre en place des structures permettant de maintenir une vigie sur la qualité et les processus administratifs qui soutiennent sa mission.

Orientation 3.1: Améliorer la performance organisationnelle

Contexte lié à l'orientation

L'atteinte des objectifs du plan stratégique d'Urgences-santé repose sur la capacité de son personnel à en relever les défis.

AXE: LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Urgences-santé doit soutenir le maintien et le développement des compétences cliniques qui permettront, notamment, de faire l'intégration des nouveaux protocoles cliniques qui découleront du mandat élargi des paramédics.

RÉSULTATS 2017-2018

Septembre 2017 marquait le lancement de la version 13.0 du *Medical Priority Dispatch System* (MPDS). Le MPDS est l'un des principaux outils de travail des répartiteurs médicaux d'urgence à la prise d'appels. Cet outil leur permet de recueillir les informations cruciales sur l'événement en cours, de prioriser les situations médicales et de relayer des directives de soins aux appelants. Pour ce faire, l'ensemble des répartiteurs médicaux d'urgence à la prise d'appels ont reçu une formation sur mesure de 8 heures. Nous nous préparons déjà à la diffusion de la version 13.1.

Également, dans l'objectif de bonifier l'offre de formation globale à nos répartiteurs médicaux d'urgence (RMU), nous avons introduit à l'intérieur de certaines formations des modules d'apprentissage au savoir-être professionnel. L'attitude professionnelle étant au cœur de la compétence et de notre prestation de service aux usagers, nous avons ajouté un bloc de formation portant sur le savoir-être requis dans le cadre des tâches d'un répartiteur médical d'urgence.

Cette formation a aussi été offerte à nos maîtres de stage RMU pour baliser le savoir-être dans une fonction d'accompagnement et de développement des compétences.

AXE: LA GESTION PERFORMANTE ET IMPUTABLE

Urgences-santé doit veiller à adopter un modèle de gestion performant et imputable axé sur la qualité et la minimisation des risques.

RÉSULTATS 2017-2018

Le 7 décembre 2017, le conseil d'administration de la Corporation a adopté plusieurs politiques en lien avec la gestion contractuelle, la gestion des dépenses et l'accès à l'information :

- politique sur le remboursement des dépenses;
- politique sur l'utilisation et le contrôle des cartes de crédit;
- lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction;
- politique sur la planification et le contrôle budgétaire;
- politique de gestion des immobilisations;
- politique visant les contrats d'approvisionnement, de services et de construction.

Afin de se conformer aux dispositions de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (L.R.Q. D-11.1), la Corporation a aussi adopté la politique de gestion des risques en matière de fraude, corruption et collusion lors de l'assemblée du conseil d'administration du 22 mars 2017. Elle a également mis à jour le Règlement sur la délégation de signatures et d'autorité engageant la responsabilité de la Corporation. Ces documents normatifs ont été diffusés auprès de l'ensemble des employés.

De plus, en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., C. E 20.1), Urgences-santé doit produire chaque année un plan d'action à l'égard des personnes handicapées afin de réduire les obstacles qui entravent leurs habitudes de vie. Le plan d'action a été présenté au conseil d'administration le 15 juin 2017. Il est disponible pour consultation sur le site Internet de la Corporation.

Déploiement du programme de prévention de la santé psychologique au travail

La gestion du stress est un enjeu de taille dans les organisations responsables des services d'urgence. Pour répondre adéquatement à ce défi, une psychologue a été embauchée par Urgences-santé afin d'élaborer et d'implanter un programme de prévention au niveau des réactions au stress, qu'il s'agisse de stress aigu, de stress post-traumatique ou de stress opérationnel. L'objectif est que tous les employés soient mieux outillés pour faire face aux différentes sources de stress auxquelles ils sont confrontés quotidiennement.

La psychologue va s'entourer de pairs aidants, employés de la Corporation formés pour l'épauler dans la sensibilisation, la prévention et la formation qui seront mises en place. Le processus de sélection de pairs aidants est complété depuis mars 2017. Les candidats retenus recevront une première formation début mai 2018 et bénéficieront, par la suite, du soutien de la psychologue par le biais de rencontres de supervision.

AXE: LA COMMUNICATION EFFICACE

RÉSULTATS 2017-2018

Réseaux sociaux et présence médiatique

Après le lancement de son compte Twitter et de son compte LinkedIn, la Corporation a complété son offre de médias sociaux en mettant en ligne sa page Facebook en mars 2018.

Cette plateforme d'échange avec les citoyens permet de transmettre des informations importantes de sensibilisation à la population du territoire de la Corporation.

Par ailleurs, la Corporation a également augmenté sa présence dans les médias traditionnels afin de faire valoir sa mission.

Aménagement visuel du centre opérationnel Ouest

Urgences-santé poursuit la phase III du projet d'aménagement visuel de ses locaux.

Le centre opérationnel Ouest est le premier des trois centres à être aménagé selon la même déclinaison visuelle déjà déployée dans le quartier général. Ce projet d'aménagement consiste notamment à mettre en valeur par de vastes murales notre vision, notre mission, nos valeurs, et les faits saillants de nos opérations afin de susciter chez les employés de la Corporation la fierté et l'appartenance.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS PAR RAPPORT AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOS ENGAGEMENTS

Urgences-santé s'engage à offrir un service de qualité à la population qu'elle dessert par des interventions professionnelles. Elle mesure régulièrement la satisfaction de sa clientèle dans le but d'ajuster, lorsque nécessaire, ses pratiques, ses services et ses modes de fonctionnement selon les attentes et les besoins de la population, tout en tenant compte de ses ressources. Ses engagements s'articulent autour d'une organisation respectueuse et professionnelle et d'un service d'urgence diligent et efficace.

UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE ET PROFESSIONNELLE

ENGAGEMENT : RÉPONDRE AUX REQUÊTES DE FAÇON HUMAINE ET COURTOISE, EN ASSURANT UN SERVICE PERSONNALISÉ.

RÉSULTATS : En 2017-2018, nos répartiteurs médicaux d'urgence et nos paramédics ont reçu des félicitations de 648 usagers. Au cours de la même période, 189 plaintes ont été reçues. Toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai réglementaire de 45 jours, avec un délai moyen qui a été amélioré, passant de 26 à 20 jours.

Le cadre réglementaire qui régit le travail du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services prévoit l'option de s'adresser au Protecteur du citoyen, en cas de désaccord avec la conclusion de son enquête. C'est ainsi que 16 résultats d'enquête ont été soumis à son examen (incluant deux provenant d'années antérieures). Alors que cinq demandes sont toujours en examen, des recommandations à la Corporation ont été soumises suite à trois décisions.

ENGAGEMENT : DEMANDER ET UTILISER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AUX SEULES FINS DE RÉPONDRE AUX BESOINS DU SERVICE, DANS LE RESPECT DES LOIS, AFIN DE PROTÉGER LA CONFIDENTIALITÉ DES DOSSIERS.

RÉSULTATS : Depuis quelques années, la Corporation s'est dotée d'une Politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, mise à jour le 7 décembre 2017. De cette façon, elle s'assure de respecter la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1).

En 2017-2018, la Corporation d'urgences-santé a répondu à 526 demandes d'accès à l'information.

ENGAGEMENT : MAINTENIR À JOUR LA FORMATION DE SON PERSONNEL.

RÉSULTATS : Suivant les exigences du MSSS, Urgences-santé assure la formation continue de son personnel afin que celui-ci offre les meilleurs services répondant aux besoins de la population.

La Corporation a entrepris une restructuration des activités de formation afin d'en assurer une meilleure coordination, de structurer et de normaliser les processus d'octroi de la formation, ainsi que d'adapter l'offre de formation aux besoins de l'organisation.

ENGAGEMENT : OFFRIR PLUSIEURS MODES DE PAIEMENT AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE.

RÉSULTATS : Pour faciliter le paiement de leur facture, la Corporation offre aux usagers jusqu'à six modes de paiement.

UN SERVICE D'URGENCE DILIGENT ET EFFICACE

ENGAGEMENT : RÉPONDRE AUX APPELS DU 9-1-1 DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES, DE FAÇON POLIE, RESPECTUEUSE ET EMPATHIQUE.

RÉSULTATS : Les exigences d'embauche précisent que les candidats au poste de répartiteur médical d'urgence doivent posséder une excellente maîtrise du français et de l'anglais.

ENGAGEMENT : DONNER PRIORITÉ À CHAQUE APPEL DU 9-1-1 DE FAÇON IMPARTIALE ET PROFESSIONNELLE, EN FONCTION DES INFORMATIONS QUI SONT TRANSMISES ET EN RESPECTANT DES PROTOCOLES RECONNUS.

RÉSULTATS : L'obtention du renouvellement de certification du centre de communication santé (CCS 2017-2020) en tant que Centre d'excellence, décerné par l'*International Academies of Emergency Dispatch*, témoigne de nos hauts standards de qualité dans le domaine de la répartition médicale d'urgence. Cette reconnaissance démontre le respect des protocoles, le professionnalisme et notre engagement à offrir un service de qualité à la population de Montréal et de Laval.

Dans le but d'accompagner nos répartiteurs médicaux d'urgence à toujours assurer l'excellence dans le traitement des appels 9-1-1, notre programme d'amélioration de la qualité nous permet de rencontrer le personnel régulièrement afin de lui transmettre une rétroaction sur le travail accompli. La méthode de révision des appels est dorénavant assurée majoritairement par notre équipe de répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) réviseurs formateurs à l'interne et l'Académie vient valider nos travaux. En ce qui a trait aux nouveaux répartiteurs médicaux d'urgence, nous en avons accueilli 17 cette année et le taux de succès de la formation est de 100 %.

ENGAGEMENT : AFFECTER UNE AMBULANCE DANS LES MEILLEURS DÉLAIS EN FONCTION DE LA PRIORITÉ DES CAS.

RÉSULTATS : Le projet développé avec Info-Santé Laval «Le bon usager à la bonne place pour de meilleurs soins» permet de réduire les transports non nécessaires vers les salles d'urgence en orientant les patients vers les services appropriés à leur condition.

L'année 2017-2018 fut un très bel exemple de cette collaboration, plus de 24 000 appels ont été identifiés de basse priorité par les répartiteurs médicaux d'urgence de notre centre de communication santé. De ce nombre, plus de 17 000 ont été dirigés vers le service régional d'Info-Santé Laval. La consultation secondaire de l'utilisateur par les infirmières spécialisées a permis de réorienter plus de 4 600 usagers, soit 27 % des appels non urgents, vers les services appropriés du réseau de la santé.

Avec l'ajout de ce deuxième triage, l'objectif de la Corporation est à la fois de diminuer le nombre de transports non urgents effectués et de minimiser le temps d'attente pour des cas que l'infirmière jugera plus importants, améliorant ainsi le service à la clientèle.

UN SERVICE D'URGENCE DILIGENT ET EFFICACE (suite)

ENGAGEMENT : PRODIGUER DES SOINS DE QUALITÉ SELON DES PROTOCOLES RECONNUS ET UTILISER DES ÉQUIPEMENTS À LA FINE POINTE DES SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE.

RÉSULTATS : Le taux de conformité aux protocoles cliniques répertoriés en 2017-2018 sur le plan de la qualité clinique témoigne de l'engagement de la Corporation envers sa clientèle et en fait un chef de file dans ce domaine au Québec. Le taux de conformité global d'Urgences-santé s'élève à 92,4%.

ENGAGEMENT : TRANSPORTER LE PATIENT AU CENTRE HOSPITALIER LE PLUS PRÈS ET LE PLUS APPROPRIÉ EN FONCTION DE SES BESOINS MÉDICAUX ET DE LA CAPACITÉ D'ACCUEIL DE L'ÉTABLISSEMENT.

RÉSULTATS : Une nouvelle procédure a été mise en place pour assurer que le patient pris en charge soit transporté vers un centre hospitalier détenant le plateau technique et les ressources humaines requises par son état. De plus, afin d'appliquer la procédure au quotidien, le territoire de la Corporation a été découpé en quatre zones qui représentent les territoires des CISSS et des CIUSSS de Montréal et de Laval.

LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La Corporation n'a pas procédé à un sondage de satisfaction au cours de l'année 2017-2018, un exercice généralement repris tous les deux ans.

Au cours de l'exercice précédent, la Corporation a sondé sa clientèle dans le but d'évaluer son degré de satisfaction et les résultats avaient indiqué un niveau de satisfaction général de 99%.

TÉMOIGNAGES DE FÉLICITATIONS ET LES PLAINTES

En 2017-2018, les félicitations et les remerciements de patients remis aux répartiteurs médicaux d'urgence et aux paramédics ont atteint le nombre de 648, par rapport à 721 au cours de l'année antérieure. Les plaintes en provenance d'usagers ou de leurs représentants, quant à elles, totalisent 189, soit quatre de plus que l'année 2016-2017.

Considérant la quantité d'interventions effectuées pour cette période, soit 267 666, cela correspond à 7,06 plaintes par 10 000 interventions réalisées, et à un taux de 24,25% en ce qui a trait aux témoignages de félicitations.

De plus, au terme de l'examen des plaintes, de nombreuses situations amènent à réviser l'application de protocoles ou à assurer un suivi formatif auprès du personnel, signe d'un engagement envers la qualité du service. En général, les explications données à la personne plaignante permettent de résoudre le problème soulevé au départ.

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Félicitations reçues	648	721	670
Plaintes	189	185	176

Section 3

UTILISATION DES RESSOURCES



RESSOURCES HUMAINES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

SANTÉ MIEUX-ÊTRE : DE LA PLANIFICATION À L'ACTION

En adéquation à son plan d'action en santé et sécurité du travail 2016-2019, la Corporation déploie les nombreuses actions prévues aux différents programmes de prévention (santé physique, santé psychologique, etc.).

Pour mieux comprendre les événements menant à un accident du travail et ainsi mieux les prévenir, un nouveau programme d'enquête et d'analyse d'accidents du travail, comprenant la formation aux gestionnaires et l'élaboration d'outils facilitant le processus, fut déployé à travers l'ensemble des opérations. En vue d'assurer la conformité de ses établissements, les personnes responsables des différents centres opérationnels s'affairent dorénavant à des rondes d'inspections mensuelles ainsi qu'à des tables de travail visant la correction des anomalies.

Concernant la santé physique et le mieux-être de tous ses employés, la Corporation met dorénavant à leur disposition les services d'un kinésologue. Considérant l'exigence physique requise par certaines de ses opérations, nous visons notamment à mieux outiller les nouvelles recrues et à prévenir les blessures.

Suivant l'adoption de son programme de prévention en santé psychologique, la Corporation applique dorénavant, lorsque des interventions difficiles surviennent, le protocole des « premiers soins psychologiques » apportant ainsi le soutien social et psychologique adéquat à ses employés tout en respectant leur capacité au moment de l'événement. Par la suite, nous recommandons ces personnes vers un réseau de professionnels spécialisés dans le traitement du stress post-traumatique. En complément, une équipe d'environ 40 employés, supervisée par une psychologue, veillera à dépister et à aider les employés qui traversent une période difficile. Nous observons déjà les impacts positifs des différentes mesures implantées alors que la durée moyenne des absences liées à la santé psychologique a diminué de 22%.

LA PRÉVENTION EN SANTÉ PHYSIQUE : LE RAPATRIEMENT DE L'EXPERTISE RELATIVE À LA MANUTENTION SÉCURITAIRE

Puisque le déplacement et le transport du patient sont au cœur de nos activités, la Corporation misera dorénavant sur le développement des compétences de ses instructeurs et des membres des équipes spécialisées en matière de manutention sécuritaire afin qu'ils puissent, à leur tour, inciter les paramédics à adopter les méthodes de travail les plus

sécuritaires. C'est donc lors de l'intégration, des séances de formation continue et des retours au travail que nous aborderons les différents concepts liés à la manutention des charges.

AJOUT DE RESSOURCES ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE : DE L'EMBAUCHE MASSIVE AU MENU

À la suite des investissements qui lui ont permis d'augmenter ses activités, Urgences-santé a revu ses besoins de main-d'œuvre et la Corporation vise maintenant l'embauche de 200 paramédics et de 50 répartiteurs médicaux d'urgence. Pour faire face à cet important défi, une révision structurelle à la Direction des ressources humaines a mené à la création du Service acquisition de talents et de développement. Dès sa mise en place, nous avons entamé une transition importante d'un recrutement de type traditionnel vers un type stratégique où l'attraction est un enjeu important.

RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS : VERS UNE NOUVELLE CULTURE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Prise au cœur du plus long conflit de travail dans le secteur préhospitalier, la Corporation d'urgences-santé s'est donné comme défi de rétablir le climat de travail en favorisant un nouveau style de gestion des ressources humaines axé sur la transparence, l'écoute et le respect de ses employés. C'est dans ce contexte que nous avons révisé le mode de gestion des mesures administratives et disciplinaires de façon à réduire au maximum l'impact des mesures sur la vie des personnes salariées.

De plus, un plan d'action a été élaboré de façon à revoir nos processus, politiques et outils de gestion pour permettre une plus grande efficacité de nos actions.

Le mode actuel de croissance de la Corporation a favorisé des rencontres avec les syndicats, une communication accrue et un partage des solutions pour la mise en place de nos projets. L'objectif de la démarche permettra aux partenaires syndicaux de partager la vision à court et moyen terme de l'avenir de la Corporation.

NÉGOCIATIONS : DES ENTENTES BIEN MÉRITÉES!

L'année 2017-2018 s'est terminée avec la signature de deux conventions collectives sur trois.

La négociation avec le Syndicat du préhospitalier (SP) a duré tout près de trois ans. D'abord débutée par une table centrale incluant le MSSS, les employeurs privés et leurs syndicats, elle s'est poursuivie entre la Corporation et le SP pour les matières normatives. Or, étant donné la constitution du comité de retraite, et puisqu'il faisait partie des matières monétaires à négocier, nous avons dû attendre la conclusion d'une entente sur le régime de retraite pour que l'entente de principe signée le 20 juillet 2017 soit présentée et acceptée par nos employés.

C'est ainsi que, après trois avis de grève, sept audiences et séances de conciliation au Tribunal administratif du travail et 45 rencontres de négociation, la nouvelle convention collective a été signée le 21 février 2018. Celle-ci viendra à échéance le 31 mars 2020.

La négociation avec le Syndicat du personnel de soutien de la Corporation d'urgences-santé (SPS-CUS), a été de même durée que celle du SP puisque certains sujets monétaires étaient négociés à la même table. Ainsi, en parallèle avec les moyens de pression exercés par le SP, le Service relations avec les employés a reçu trois avis de grève du SPS-CUS, a assisté à sept audiences et séances de conciliation au Tribunal administratif du travail et a participé à 31 rencontres de négociation. La convention collective a été signée le 19 février 2018 et sa date d'échéance est le 31 mars 2020.

La négociation avec le Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé (SEUS) est toujours en cours.

LA RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

Effectif en poste au 31 mars 2018

CATÉGORIE	2017-18	2016-17	Écart
Personnel de bureau	107	113	-6
Cadres	77	78	-1
Professionnels et non syndiqués	73	60	+13
Répartiteurs médicaux d'urgence	97	100	-3
Personnel de soutien	119	125	-6
Paramédics	935	937	-2
Total	1408	1413	-5

HEURES RÉMUNÉRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ EN 2017-2018¹

Heures travaillées et payées incluant les avantages sociaux et les heures supplémentaires

CATÉGORIE	2018	2017	Écart
Personnel de bureau	201 567	201 807	-240
Cadres	150 484	145 263	5 221
Professionnels et non syndiqués	117 610	106 039	11 571
Répartiteurs médicaux d'urgence	182 193	188 949	-6 756
Personnel de soutien	211 739	222 630	-10 891
Paramédics	1 647 769	1 647 471	298
Total	2 511 362	2 512 159	-797

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Répartition des dépenses destinées à la formation et au développement du personnel par champs d'activité (en milliers de dollars)

CHAMP D'ACTIVITÉ	2017-18	2016-17
Favoriser le perfectionnement des compétences	2 474	2 560
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	28	7
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	45	37
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	403	376
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	23	6

Évolution des dépenses en formation

CATÉGORIE	2017-18	2016-17
Proportion de la masse salariale (%)	2,8 %	2,9 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,1	3,0
Sommes allouées par personne (\$)	2 111	2 095

¹ Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en heures supplémentaires par le personnel régulier et occasionnel à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE	2017-18	2016-17
Personnel de bureau	142	105
Cadres	165	63
Professionnels et non syndiqués	66	58
Répartiteurs médicaux d'urgence	1 239	1 495
Personnel de soutien	154	97
Paramédics	2 689	2 608
Total	4 455	4 426

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

CATÉGORIE	2017-18	2016-17
Personnel de bureau	5	2
Cadres	7	4
Professionnels et non syndiqués	3	1
Répartiteurs médicaux d'urgence	3	4
Personnel de soutien	3	3
Paramédics	11	29

Taux de roulement du personnel régulier

	2017-18	2016-17	2015-2016
Total	4,9%	5,4%	5,9%

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'année financière 2017-2018 a été marquée par plusieurs projets dont celui du remplacement de l'ensemble des cellulaires déployés dans les véhicules d'urgence par de nouveaux téléphones intelligents. Ces nouveaux appareils seront capables d'opérer des applications mobiles et peuvent être gérés en lot par une console centralisée. Ce projet a vu le jour à la suite de l'arrêt définitif du réseau cellulaire pour les appareils M800 par notre fournisseur étant donné la désuétude de la technologie Code Division Multiple Accés (CDMA).

Nous avons également consolidé plusieurs systèmes existants en effectuant des migrations vers des systèmes redondants, tant au niveau des bases de données que des applications. Plusieurs applications pilotes, dont le déploiement de tablettes synchronisées d'affichage d'informations dans certains centres hospitaliers, ont été déployées.

Plusieurs exercices ont consolidé la synchronisation opérationnelle entre notre centre de communication santé et le site de relève. Des ajustements ont été apportés afin de rendre plus fluide la bascule des opérations. Un réaménagement du

centre de communication santé a forcé l'utilisation physique du site de relève par les répartiteurs médicaux d'urgence pendant neuf jours, ce qui a permis de valider que ce site de relève est fonctionnel et stable.

Finalement, la création d'un nouveau centre de formation est venue compléter le portefeuille des activités des ressources informationnelles.

Suivant les délais d'approbation de la Direction générale des technologies de l'information (DGTI), les demandes de la Direction des services préhospitaliers d'urgence et les annonces d'ajout de capacité dans le préhospitalier, plusieurs projets ont débuté dans les limites du dernier trimestre et ils auront leur dénouement dans l'année qui suit. À ce titre, nous comptons les projets des moniteurs défibrillateurs semi-automatiques (MDSA), les plaques véhiculaires (communication informatique dans les ambulances) et les terminaux véhiculaires.

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES 2017-2018

CATÉGORIES DE COÛTS	Capitalisables prévus (\$) (investissements)	Capitalisables réels (\$) (investissements)	Non capitalisables prévus (\$) (dépenses)	Non capitalisables réels (dépenses)
Activités d'encadrement	-	-	454 193	344 581
Activités de continuité	687 769	500 713	5 029 056	4 650 219
Total	687 769	500 713	5 483 249	4 994 800

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

LISTE DES PROJETS	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Télémétrie véhiculaire	90 %	Livraison accélérée du projet
Environnement intégré	36 %	Priorisation d'autres projets durant l'année
Remplacement du système de messagerie électronique	20 %	Ressources affectées temporairement à d'autres projets
Téléphonie	99 %	Projet en suspens, négociations en cours avec le fournisseur pour la fermeture du projet

LISTE ET RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

LISTE DES PROJETS	Ressources humaines prévues (\$)	Ressources humaines utilisées (\$)	Ressources financières prévues (\$)	Ressources financières	Explication sommaire des écarts
Télémétrie véhiculaire	0	0	691 000	665 507	Accélération de la livraison du projet
Environnement intégré	50 000	34 000	450 000	0	Priorisation d'autres projets
Remplacement du système de messagerie électronique	80 000	10 000	130 000	0	Priorisation d'autres projets
Téléphonie	56 465 \$	56 465	570 000	236 000	Projet en suspens, négociations en cours avec le fournisseur pour la fermeture du projet

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (EN MILLIERS DE DOLLARS)

SECTEUR D'ACTIVITÉ	Budget de dépenses 2017-2018 (\$)	Dépenses réelles 2017-2018 (\$)	Dépenses réelles 2016-2017 (\$)	Écart (\$)	Variation (%)	Note
Formation	3 508	2 431	2 650	-219	-8 %	1
Administration générale	8 765	9 828	8 910	918	10 %	2
Informatique	4 073	3 569	3 486	83	2 %	
Services préhospitaliers d'urgence	98 646	104 341	97 709	6 632	7 %	3
Centre de communication santé	9 584	9 467	9 700	-233	-2 %	
Contrôle médical et assurance qualité	3 514	3 219	2 418	801	33 %	4
Interventions spécialisées	3 525	4 622	3 505	1 117	32 %	5
Fonctionnement des installations	2 523	2 913	2 745	168	6 %	6
Total	134 138	140 390	131 123	9 267	7 %	

NOTE 1 > FORMATION

Les activités de formation ont été affectées par les moyens de pression des paramédics en grève. De plus, les heures de formation ont temporairement été réduites pour permettre l'ajout de ressources ambulancières sur le territoire afin de réduire la charge de travail des paramédics et de répondre à l'offre de service interétablissements.

NOTE 2 > ADMINISTRATION GÉNÉRALE

Les dépenses administratives liées à la négociation des conventions collectives se chiffrent à plus d'un million de dollars pour l'exercice 2017-2018.

NOTE 3 > SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE

Rehaussement de l'offre de service ambulancier sur le territoire autorisé par le MSSS afin de réduire la charge de travail des paramédics. Rehaussement des activités de transports interétablissements à la demande du MSSS afin d'assurer la continuité des activités de transport adapté. Les pertes de revenus (mauvaises créances) reliées aux moyens de pression des paramédics en grève sont estimées à 3,7 M\$ en 2017-2018.

NOTE 4 > CONTRÔLE MÉDICAL ET ASSURANCE QUALITÉ

Développement des activités de mesures d'urgence et d'événements planifiés dont le mandat a débuté en 2017. Rehaussement de l'équipe de soutien clinique et des activités de qualité des soins des paramédics. Rehaussement des activités de formation et d'assurance qualité des répartiteurs médicaux d'urgence en concordance avec le programme d'amélioration de la qualité au centre de communication santé officiellement lancé en 2016.

NOTE 5 > INTERVENTIONS SPÉCIALISÉES

La rétroactivité salariale des paramédics en soins avancés à la suite du règlement de la convention collective des paramédics totalise 0,9 M\$. Rehaussement de l'offre de service du Groupe d'intervention médicale tactique. Nouveau partenariat avec Aéroports de Montréal.

NOTE 6 > FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS

Ajustement des dépenses à la suite des premières années de fonctionnement du quartier général.

POLITIQUE DE FINANCEMENT

POUR LES BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFÉS

En 2017-2018, Urgences-santé a facturé 32 263 001 \$ pour 228 512 transports ambulanciers, ce qui couvre environ 23 % des coûts engendrés par ce service. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 141 \$. Le tarif provincial exigé pour un transport ambulancier est établi par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Présentement, le tarif que doit déboursier un résident canadien pour un transport par

ambulance est de 125 \$, plus 1,75 \$ par kilomètre parcouru. La dernière révision du tarif de base d'un transport ambulancier a été effectuée par le ministère de la Santé et des Services sociaux le 13 mars 1997.

POUR LES BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT NON TARIFÉS

Mis à part un transport ambulancier, Urgences-santé n'offre aucun autre service sujet à tarification.

LOI SUR LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS

		Comparaison sur 364 jours pour avril à mars					
		2014-04-06 au 2015-04-04		2017-04-02 au 2018-03-31			
SOUS-CATÉGORIE D'EMPLOI DÉTERMINÉE PAR LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		Valeurs observées	Heures travaillées	Heures supplém.	Total heures rémunérées	Nbre ETC	Nbre individus
1	PERSONNEL D'ENCADREMENT	2014-15	186 251	3 867	190 118	102	113
		2015-16	175 309	3 636	178 945	96	110
		2016-17	155 896	2 687	158 582	86	103
		2017-18	147 934	4 408	152 342	81	90
		Variation	(20,6 %)	14,0 %	(19,9 %)	(20,7 %)	(20,4 %)
2	PERSONNEL PROFESSIONNEL	2014-15	82 533	196	82 729	45	58
		2015-16	80 242	1 091	81 333	44	58
		2016-17	80 542	774	81 316	44	57
		2017-18	98 652	1 161	99 813	54	80
		Variation	19,5 %	491,6 %	20,7 %	19,7 %	37,9 %
3	PERSONNEL INFIRMIER	2014-15	1 820	44	1 864	1	1
		2015-16	1 820	39	1 858	1	1
		2016-17	1 377	10	1 386	1	1
		2017-18	0	0	0	0	1
		Variation	(100,0 %)	(99,8 %)	(100,0 %)	(100,0 %)	0,0 %
4	PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIEN ET ASSIMILÉ	2014-15	1 799 879	126 157	1 926 036	926	1 186
		2015-16	1 843 770	111 578	1 955 348	948	1 226
		2016-17	1 821 153	127 128	1 948 280	936	1 215
		2017-18	1 784 558	166 148	1 950 706	917	1 198
		Variation	(0,9 %)	31,7 %	1,3 %	(1,0 %)	1,0 %
5	OUVRIERS, PERSONNEL D'ENTRETIEN ET DE SERVICE	2014-15	215 398	6 491	221 889	110	137
		2015-16	212 634	5 568	218 202	108	138
		2016-17	204 874	8 058	212 933	104	136
		2017-18	191 754	11 093	202 847	98	137
		Variation	(11,0 %)	70,9 %	(8,6 %)	(11,0 %)	0,0 %

LOI SUR LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS (SUITE)

		Comparaison sur 364 jours d'avril à mars					
		2014-04-06 au 2015-04-04		2017-04-02 au 2018-03-31			
SOUS-CATÉGORIE D'EMPLOI DÉTERMINÉE PAR LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		Valeurs observées	Heures travaillées	Heures supplém.	Total heures rémunérées	Nbre ETC	Nbre individus
6	ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES	2014-15					
		2015-16	1 603	0	1 603	1	1
		2016-17	1 930	12	1 942	1	2
		2017-18	(805)	(12)	(817)	(0)	1
		Variation					
TOTAL DU PERSONNEL	2014-15	2 285 880	136 755	2 422 636	1 184	1 485	
	2015-16	2 315 379	121 911	2 437 290	1 199	1 516	
	2016-17	2 265 771	138 668	2 404 439	1 172	1 499	
	2017-18	2 222 092	182 798	2 404 890	1 150	1 490	
	Variation	(2,8 %)	33,7 %	(0,7 %)	(2,9 %)	0,3 %	

CIBLE 2017-2018 EN HEURES RÉMUNÉRÉES

2 438 325

ÉCART À LA CIBLE - EN HEURES

(33 435)

ÉCART PAR RAPPORT À 2014-2015

(17 746)

Pour la période d'avril 2017 à mars 2018, le Conseil du trésor a fixé, pour les établissements publics et les quatre organismes visés, une cible de réduction de 1 % par rapport au nombre total d'heures rémunérées d'avril 2014 à mars 2015. Le MSSS a toutefois ajouté 21 000 heures rémunérées à la cible 2016-2017 d'Urgences-santé afin de réduire la charge de travail des paramédics.

Les heures totales rémunérées pour 2017-2018 ont été de 0,7 % inférieures à 2014-2015 représentant une baisse de 17 745 heures et un écart favorable de 33 435 heures par rapport à la cible, selon la compilation réalisée par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les heures supplémentaires sont en hausse de 33,7 % (46 043 heures) par rapport à 2014-2015. Cette hausse répond, entre autres, à l'accroissement de l'offre de service pour lequel le niveau d'effectifs était insuffisant. De plus, les périodes de moyens de pression des employés syndiqués en grève ont généré des heures supplémentaires par le personnel d'encadrement et par les autres employés concernés.

Les heures pour le personnel d'encadrement ont diminué de 19,9 % (37 775 heures). Les heures d'encadrement opérationnel sont en baisse depuis les trois dernières années. Cette baisse est circonstancielle, un plan des effectifs a été mis en œuvre pour remédier à la situation.

Les heures du personnel professionnel ont connu une croissance de 20,7 % (17 084 heures) attribuable au rehaussement des structures organisationnelles de la Corporation

pour faire face à la croissance rapide de ses activités et pour répondre au besoin aigu de paramédics et de répartiteurs médicaux d'urgence.

Les heures du personnel de bureau, technicien et assimilé, qui se compose principalement des paramédics et des répartiteurs médicaux d'urgence, ont augmenté de 1,3 % (24 669 heures) comme prévu à l'autorisation de la cible.

► Les heures des paramédics sont en hausse en raison de l'augmentation des heures de service ambulancier, combinées à l'ajout de ressources pour les transports interétablissements en réponse à la demande du MSSS. Cette hausse est toutefois moindre que prévu en raison de la diminution des heures de formation clinique et en assignation temporaire, entre autres, occasionnée par les moyens de pression exercés par les paramédics en grève.

► Les activités de formation et d'assurance-qualité des répartiteurs médicaux d'urgence ont été rehaussées dans le cadre du programme d'amélioration de la qualité au centre de communication santé qui a débuté en 2016.

Les heures d'ouvriers, personnel d'entretien et de service ont connu une baisse de 8,6 % (19 042 heures). Cette diminution est en partie ponctuelle en raison de la grève des employés de soutien.

CONTRATS DE SERVICE DONT LE MONTANT EST DE 25 000 \$ ET PLUS

Conclus entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018 (000 \$)

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique ¹	2	150 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²	15	8 441 \$
Total des contrats de service	17	8 591 \$

¹ Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.

² Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

AXE SUR LE CONTRÔLE BUDGÉTAIRE

RÉSULTATS 2017-2018

La Corporation est soumise à la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (chapitre G-1.011) sur la gestion et le contrôle des effectifs. Pour la période d'avril 2017 à mars 2018, le Conseil du trésor a fixé une cible de réduction de 1 % par rapport au nombre total d'heures rémunérées d'avril 2014 à mars 2015. Le MSSS a toutefois ajouté 21 000 heures rémunérées à la cible 2016-2017 d'Urgences-santé afin de réduire la charge de travail des paramédics. Les résultats confirment que la Corporation respecte cette cible. Le niveau d'effectifs de la Corporation pour cette période, accompagné d'une reddition de comptes, est présenté en note au rapport annuel, comme prévu dans le cadre du suivi de cette loi.

Le Conseil du trésor a déterminé des mesures de contrôle des dépenses applicables aux organismes autres que budgétaires pour l'exercice financier 2017-2018 afin de favoriser le maintien de l'équilibre budgétaire et d'assurer une gestion rigoureuse et prudente des fonds publics. Ces mesures visent à réduire les dépenses liées aux heures supplémentaires, à la formation, aux frais de déplacement, au remboursement des dépenses de fonction et à l'octroi de contrats. Conformément aux modalités prescrites, la Corporation a fourni au ministère de la Santé et des Services sociaux la reddition de comptes qui lui a été demandée.

Section 4

AUTRES EXIGENCES



ACCÈS À L'ÉGALITÉ À L'EMPLOI

La Corporation d'urgences-santé souscrit au programme d'accès à l'égalité en emploi depuis plusieurs années. Tout au long de l'année 2017-2018, des efforts ont été mis de l'avant afin de promouvoir la diversité lors des processus d'embauche des nouveaux employés ainsi que lors de l'intégration des personnes issues des différents groupes cibles (les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques, les personnes handicapées et les femmes). Nous travaillons aussi à améliorer de façon continue nos mesures de contrôle et de suivi afin d'atteindre nos cibles.

À l'heure actuelle, la Corporation doit finaliser le deuxième rapport d'implantation destiné à être déposé à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. La Commission développe un nouveau logiciel permettant de mieux répondre aux besoins de compilation des données. Cependant, nous avons colligé l'ensemble des données afin de répondre à la section qualitative du rapport concernant l'application de notre programme d'accès à l'égalité en emploi. Dès que le nouveau logiciel sera disponible, nous pourrons achever la rédaction du deuxième rapport d'implantation.

DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2017-2018

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Total de personnes embauchées	22	83	0	0
Employés en place au 31 mars 2018	1 018	390	0	0

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2017-2018

STATUT D'EMPLOI	Embauche totale 2017-2018	Minorité ethnique et visible	Autochtone	Personne handicapée	Total membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	22	3	0	0	3	13,6%
Occasionnel	83	2	0	1	3	3,6%
Étudiant	-	-	-	-	-	-
Stagiaire	-	-	-	-	-	-

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2015-2016	33,3%	10,3%	-	-
2016-2017	39,1%	17,1%	-	-
2017-2018	13,6%	3,6%	-	-

ÉVOLUTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER – RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

GROUPE CIBLE	Nombre au 31 mars 2018	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Communauté culturelle	96	9,4%
Autochtone	8	0,8%
Personne handicapée	18	1,8%

GROUPE CIBLE	Nombre au 31 mars 2017	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2017 (%)
Communauté culturelle	98	9,6%
Autochtone	10	1%
Personne handicapée	20	2%

GROUPE CIBLE	Nombre au 31 mars 2016	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2016 (%)
Communauté culturelle	114	11,2%
Autochtone	10	1%
Personne handicapée	10	1%

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER

RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2018

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel et non syndiqué		Personnel de bureau		Répartiteurs médicaux d'urgence		Personnel de soutien		Paramédics		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communauté culturelle	6	8,1%	11	15,9%	17	18,7%	6	10,7%	13	16,3%	43	6,6%	96	9,4%
Autochtone	0		0		2	2,2%	0		1	1,3%	5	0,8%	8	0,8%
Personne handicapée	2	2,7%	0		4	4,4%	1	1,8%	2	2,5%	9	1,4%	18	1,8%

ÉGALITÉ DES FEMMES ET DES HOMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2017-2018 PAR STATUT D'EMPLOI

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Total de personnes embauchées	22	83	0	0	105
Total de femmes embauchées	16	36	0	0	52
Taux d'embauche des femmes (%)	72,7 %	43,4 %			49,5 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2018

Représentativité	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel et non syndiqué	Personnel de bureau	Répartiteurs médicaux d'urgence	Personnel de soutien	Paramédics	Total
Nombre total d'employés réguliers	74	69	91	56	80	648	1018
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	11	35	71	33	19	108	277
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	14,9 %	50,7 %	78,0 %	58,9 %	23,8 %	16,7 %	27,2 %

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Urgences-santé a entrepris plusieurs actions concrètes afin d'atteindre les objectifs liés au programme d'accès à l'égalité en emploi, dont voici quelques exemples :

- ▶ Neutralisation des titres d'emploi et des affichages de postes.
- ▶ Mention dans les affichages de postes que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.
- ▶ Développement d'un plan de mise en œuvre des mécanismes de suivi et de contrôle vérifiant systématiquement l'application du taux de nomination préférentielle dans les regroupements d'emplois avec sous-représentation.
- ▶ Développement d'une formation pour les gestionnaires et les employés travaillant au Service acquisition de talents et développement concernant le programme d'accès à l'égalité en emploi, la discrimination lors du processus de sélection, la gestion de la diversité culturelle et les demandes d'accommodement.
- ▶ La sensibilisation du personnel à travers un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.
- ▶ Adaptation des infrastructures et équipements pour mieux accueillir des employés à mobilité réduite.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

RAPPORT ANNUEL DÉVELOPPEMENT DURABLE 2017-2018

La politique de développement durable (POL-6020) a été mise à jour et approuvée par le conseil d'administration en juin 2016. Le Plan d'action en développement durable 2016-2020 a été déposé en août 2016. Notre plan repose sur la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 du gouvernement du Québec. Au cœur de ses

préoccupations environnementales, la Corporation vise le maintien d'un environnement de travail sain et la diminution de son empreinte écologique sur l'environnement.

Nous vous présentons les résultats de l'année 2017-2018.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

- 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique**
- 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique**
- 1.6 Coopérer au niveau national et international en matière de développement durable, en particulier avec la Francophonie**

- ▶ Intégrer des pratiques écoresponsables dans la gestion quotidienne des activités de la Corporation
- ▶ Améliorer nos activités reliées au recyclage
- ▶ Favoriser une culture de développement durable
- ▶ Former les employés sur les concepts de développement durable
- ▶ Développer les connaissances et les compétences en matière de développement durable
- ▶ Participer à des conférences internationales en ligne sur le développement durable

ACTIONS

- ▶ Réduire l'utilisation de papier et d'encre
- ▶ Adopter des pratiques écoresponsables en matière de gestion documentaire
- ▶ Augmenter la récupération des matières résiduelles
- ▶ Faire des gestes pour réduire l'utilisation de l'énergie par les employés de bureau
- ▶ Organiser des rencontres de façon écoresponsable ou tenir des événements écoresponsables

- ▶ Créer une image organisationnelle écoresponsable sur les sites Web et les autres moyens de communication publique
- ▶ Diminuer la diffusion de documents et de publications promotionnelles en version papier
- ▶ Réduire l'utilisation d'objets promotionnels
- ▶ Développer les connaissances et les compétences en matière de développement durable
- ▶ Participer à des conférences internationales en ligne sur le développement durable

CIBLES ET INDICATEURS

Montant total des achats annuels de papier

- ▶ Réduire la consommation de 5 %
- ▶ Avoir réduit de 5 % l'installation de télécopieurs

Espace classeur utilisé

- ▶ Diminuer de 10 % l'espace classeur utilisé
- ▶ Réduire le nombre de documents imprimés de 2 %

Pourcentage d'augmentation des équipements de recyclage (gros bacs de recyclage, déchiqueteur à papier, etc.)

- ▶ 5 % d'augmentation des équipements de recyclage (gros bacs de recyclage)

Nombre de communications annuelles aux employés

- ▶ Trois communications annuelles sur la réduction d'utilisation d'énergie au quotidien

Nombre de déplacements des ressources entre les centres opérationnels et le quartier général

- ▶ Réduire de 50 % les déplacements

Nombre d'articles « verts » publiés annuellement sur notre site web

Nombre d'activités annuelles organisées en lien avec le développement durable

- ▶ 12 articles à publier annuellement en lien avec le développement durable
- ▶ 5 activités annuelles en développement durable

CIBLES ET INDICATEURS (SUITE)

Pourcentage de réduction du nombre de publications promotionnelles

- ▶ Première année: 5 %
- ▶ Deuxième année: 10 %
- ▶ Troisième année: 20 %
- ▶ Quatrième année: 25 %

Pourcentage de réduction d'utilisation d'objets promotionnels

- ▶ Première année: 1 %
- ▶ Deuxième année: 2 %
- ▶ Troisième année: 3 %
- ▶ Quatrième année: 4 %

Pourcentage d'augmentation du nombre de formations/conférences sur le développement durable

- ▶ 10 % d'augmentation

Nombre de conférences sur le développement durable

- ▶ Cinq conférences annuelles

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- ▶ Afin de réduire le nombre d'impressions, le centre de formation s'est doté d'ordinateurs portables pour les instructeurs et les étudiants.
- ▶ Depuis le 12 juin 2017, dans les centres opérationnels, les relevés de paie ne sont plus imprimés et les relevés de présence sont consultés via un portail informatique.
- ▶ Depuis le 16 juin 2017, les lettres remises dans le cadre du programme de félicitations ne sont plus imprimées, mais remises par voie électronique. Ceci correspond à un volume de 600 envois annuels.
- ▶ Mise en place de trois formulaires électroniques: la cible est atteinte à 60 %.
- ▶ Une boîte de récupération de piles et de batteries est à la disposition des employés sur chaque étage du quartier général et dans chacun des centres opérationnels.
- ▶ Sept capsules «vertes» ont été publiées dans le journal interne des employés: 60 % de la cible a été atteinte.
- ▶ Une section sur le développement durable est désormais accessible pour le public sur le site Internet de la Corporation.
- ▶ Il n'y a pas eu de diminution du nombre d'articles promotionnels.
- ▶ Un atelier animé par un expert en gaspillage alimentaire a eu lieu le 14 mars 2018 au quartier général pour sensibiliser les employés.
- ▶ Aucune conférence en 2017-2018.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

2.1 Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables

2.2 Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec

2.4 Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable

- ▶ Réduire notre empreinte écologique et notre production de matières résiduelles
- ▶ Se soucier des modes de disposition des produits et des biens achetés
- ▶ Introduire des critères de sélection écoresponsables dans les processus d'acquisition et de sélection de nos fournisseurs
- ▶ Faire connaître nos bons coups et nos actions en développement durable

ACTIONS

- ▶ Augmenter l'efficacité énergétique du parc informatique
- ▶ Prolonger la période d'utilisation du matériel et des équipements technologiques
- ▶ Améliorer la gestion des équipements en fin de vie
- ▶ Effectuer le bilan des acquisitions écoresponsables de l'organisation et adopter des méthodes de suivi
- ▶ Privilégier les acquisitions écoresponsables dans les catégories suivantes:
 - Fournitures de bureau
 - Services d'alimentation
 - Papier et carton
 - Services d'hébergement
- ▶ Diffuser et utiliser le répertoire des produits écoresponsables du Centre de services partagés du Québec (CSPQ)
- ▶ Diffuser sur le site Web les engagements de l'organisation en matière d'acquisition écoresponsable pour informer les citoyens et les fournisseurs

CIBLES ET INDICATEURS

Moyenne de consommation électrique pour les ordinateurs personnels

- ▶ Réduire de moitié la consommation électrique du parc informatique

Nombre de mois de la durée de vie utile des équipements informatiques

- ▶ Augmentation de 15 % de la durée de vie des ordinateurs personnels

Pourcentage des équipements électroniques qui sont recyclés

- ▶ 100 % des équipements électroniques

Nombre d'acquisitions écoresponsables

- ▶ Augmentation de 10 % par année

Pourcentage des produits achetés comparables à ceux du répertoire des produits écoresponsables du Centre des services partagés du Québec

- ▶ 80 % pour les fournitures de bureau et les papiers et cartons

Publication du répertoire du CSPQ

- ▶ Publier le répertoire du CSPQ sur le site intranet

Publication de nos engagements sur le site Web de la Corporation

- ▶ À réaliser dans la première année du plan de développement

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- ▶ Cent pour cent des équipements électroniques sont recyclés.
- ▶ Les achats écoresponsables pour les fournitures de bureau sont favorisés.

- ▶ Les cartouches d'encre des imprimantes sont recyclées à 100 %.
- ▶ Nos activités écoresponsables ont été diffusées et mises à jour sur notre site Internet et intranet.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

3.1 Gérer les ressources naturelles de façon efficace et concertée afin de soutenir la vitalité économique et de maintenir la biodiversité

- ▶ Former les employés sur les concepts de développement durable

ACTIONS

- ▶ Poursuivre les programmes de réduction de l'utilisation de l'eau pour le lavage des véhicules
- ▶ Poursuivre les activités de sensibilisation pour diminuer les périodes où le moteur des véhicules tourne au ralenti

CIBLES ET INDICATEURS

Nombre de lavages de véhicules effectués mensuellement

- ▶ Réduire de 5 %

Nombre de publications et/ou d'activités de sensibilisation

- ▶ Deux publications ou activités par année

RÉSULTATS DE L'ANNÉE ▶ Ces actions n'ont pas été réalisées en 2017-2018.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

› Former les nouveaux employés et la population sur les concepts de développement durable

ACTIONS

› Formation « Héros en trente » pour tous les nouveaux employés

› Formation « Héros en trente » pour la population de notre territoire

CIBLES ET INDICATEURS

Pourcentage des nouveaux employés ayant reçu la formation « Héros en trente »

› 100 % des nouveaux employés

Nombre de formations « Héros en trente » données à la population de notre territoire

› 500 personnes formées

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

› Pour l'année 2017-2018, 19 employés de la Corporation ont été formés « Héros en trente ».

› La formation n'a pas été donnée pour la population de notre territoire.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

5.1 Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie

› Sensibiliser les employés aux saines habitudes de vie

ACTIONS

› Améliorer l'offre alimentaire dans les distributrices de la Corporation

› Promouvoir l'exercice physique et l'hygiène des mains

CIBLES ET INDICATEURS

Pourcentage de fruits, de noix, de légumes et de jus disponibles dans les distributrices alimentaires

› Avoir au moins une distributrice par site qui offre de la nourriture saine

Nombre d'inscriptions au programme d'activités physiques

› Deux campagnes de sensibilisation annuelles

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

› Un club de marche a été mis en place lors du Défi santé 5/30 en avril 2017.

› 167 employés ont bénéficié du programme d'activité physique offert par la Corporation.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

6.1 Favoriser la mise en œuvre de bonnes pratiques d'aménagement du territoire durable 2015-2020

6.4 Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels

- ▶ Intégrer des pratiques écoresponsables dans la gestion quotidienne des activités de la Corporation
- ▶ Former les employés sur les concepts de développement durable

ACTIONS

▶ Privilégier des aménagements extérieurs limitant les impacts environnementaux

▶ Sensibiliser les employés à l'efficacité énergétique principalement au niveau de la climatisation

CIBLES ET INDICATEURS

▶ Planter des végétaux pour amoindrir le phénomène d'îlots de chaleur causé par la vaste étendue des stationnements

Nombre d'activités de sensibilisation

▶ Deux activités de sensibilisation

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

▶ Des démarches sont en cours afin d'installer des bornes électriques en 2018-2019 au quartier général et dans les centres opérationnels pour accommoder les employés qui ont un véhicule électrique.

▶ Climatisation: non réalisée.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

7.1 Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et par la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables

7.2 Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES

▶ Soutenir la mobilité durable

ACTIONS

▶ Réduire les déplacements des employés (planification des processus)
▶ Favoriser l'utilisation des transports collectifs et actifs

▶ Privilégier l'achat ou la location de véhicules écoénergétiques (électriques et autres)

CIBLES ET INDICATEURS

Pourcentage de diminution des déplacements des ressources entre les centres opérationnels et le quartier général

Nombre de demandes d'accès aux stationnements pour les véhicules communautaires

▶ Trois places de stationnement pour les véhicules communautaires

CIBLES ET INDICATEURS (SUITE)

Diminution des frais pour les déplacements entre les centres opérationnels, le centre de formation et le quartier général

- ▶ Réduction de 30 % des frais de déplacement

Pourcentage de véhicules électriques dans la flotte de véhicules administratifs

- ▶ Acquisition de deux véhicules électriques d'ici trois ans

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- ▶ La Corporation favorise le covoiturage et privilégie les déplacements avec les véhicules prévus à cet effet.
- ▶ L'acquisition de trois véhicules légers électriques est prévu pour remplacer des véhicules existants.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

8.1 Améliorer l'efficacité énergétique

8.3 Favoriser l'utilisation d'énergies qui permet de réduire les émissions de GES

- ▶ Augmenter l'utilisation d'énergie verte dans nos activités quotidiennes
- ▶ Réduire notre empreinte écologique et notre production de matières résiduelles

ACTIONS

- ▶ Réduire la consommation d'énergie pour le chauffage et la climatisation des édifices par une amélioration des installations et des équipements
- ▶ Privilégier les acquisitions écoresponsables pour les produits d'éclairage écoénergétiques pour l'intérieur et l'extérieur
- ▶ Réduire la consommation unitaire de carburants (L/100 km)

CIBLES ET INDICATEURS

Périodes d'utilisation des unités de climatisation/ chauffage

- ▶ Diminution de 3 % des interventions automatiques de régularisation du climat à l'intérieur du quartier général

Pourcentage des luminaires fonctionnant au DEL

- ▶ 60 % des appareils d'éclairage qui fonctionnent au DEL
- ▶ Remplacement au fur et à mesure

Pourcentage de réduction de l'indice de production des gaz à effet de serre

- ▶ Diminution de 15 % sur une période de trois ans

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- ▶ Investissement d'une roue thermique au centre opérationnel Est afin de mélanger l'air ambiant préchauffé et d'éviter ainsi de chauffer 100 % d'air frais. Ceci représente une économie de 77 % annuellement sur la consommation de gaz naturel.
- ▶ Le remplacement des produits d'éclairage pour des ampoules écoénergétiques est fait au fur et à mesure dans les centres opérationnels. 70 % du quartier général est éclairé au DEL (diode électroluminescente).

OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX NON RETENUS

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL NON RETENU DANS LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	MOTIF POUR LEQUEL L'OBJECTIF GOUVERNEMENTAL N'A PAS ÉTÉ RETENU
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et les organismes publics	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre
1.3 Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre
1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre
2.3 Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre
2.5 Aider les consommateurs à faire des choix responsables	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre. Toutefois, Urgences-santé contribue à favoriser les saines habitudes de vie auprès de ses employés
3.2 Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et les pratiques de la société	Urgences-santé participe, de manière indirecte, à l'atteinte de l'objectif ci-contre par l'application de certains principes dans ses actions ou ses programmes, tels que la plantation de végétaux à son quartier général et la promotion du transport alternatif auprès de ses employés.
4.2 Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre.
4.3 Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre. Toutefois, Urgences-santé participe, de manière indirecte, à son atteinte par l'application de certains principes dans ses actions ou ses programmes.
5.2 Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	Par la mise en place de son Plan corporatif en santé et sécurité 2016-2019, Urgences-santé contribue déjà à l'objectif ci-contre.
6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre.
6.3 Soutenir la participation publique dans le développement des collectivités	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre.
8.2 Optimiser la production d'énergies renouvelables au bénéfice de l'ensemble de la société québécoise	La mission d'Urgences-santé ne lui permet pas de contribuer directement à l'objectif ci-contre.

RETRAIT D'ACTIONS ➤ AUCUN RETRAIT

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration, Urgences-santé a adopté une politique linguistique, soit la Politique de communication.

La politique précise, notamment, que la langue de travail officielle à Urgences-santé est le français, comme prévu par l'Office québécois de la langue française. Elle peut être consultée sur les sites intranet et extranet d'Urgences-santé par l'ensemble de son personnel.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

En 2017-2018, la Corporation d'urgences-santé a répondu à 526 demandes d'accès à l'information. De ce nombre, 477 ont été acceptées, 22 ont été partiellement acceptées et 29 ont été refusées. Le délai moyen du traitement des demandes a été de 16 jours.

Quant aux demandes qui ont été partiellement acceptées ou refusées, les dispositions de la loi invoquées étaient: Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1), articles 1, 48, 53, 54, 59, 88, 88,1, 94; Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès (L.R.Q., chapitre R-0.2), articles 88, 93 et 180; Code civil du Québec, articles 35 et 37. Ces dispositions visent, notamment, à protéger des renseignements personnels ou administratifs.

Finalement, trois demandes de révision ont été faites à la Commission d'accès à l'information du Québec au cours de la dernière année financière. Les procédures sont toujours en cours.

Au cours de l'année 2017-2018, trois demandes de révision effectuées entre 2013 et 2016 ont été réglées. Parmi elles, une a été annulée par le demandeur. Pour ce qui est des deux autres, la Commission d'accès à l'information a maintenu la décision qui avait été rendue par la Corporation d'urgences-santé.

Aucune mesure d'accommodement n'a été octroyée.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

Le 1^{er} mai 2017 est entrée en vigueur la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, chapitre D-11.1). Elle s'applique à la Corporation d'urgences-santé et prévoit les nouvelles obligations suivantes:

- ▶ établir une procédure pour faciliter la divulgation d'un acte répréhensible par les employés et la diffuser à l'ensemble du personnel;
- ▶ nommer un responsable du suivi des divulgations et de l'application de la procédure;
- ▶ rendre compte du suivi des divulgations effectuées dans le rapport annuel.

Le 22 mars 2018, le Conseil d'administration adoptait la politique POL-6042 intitulée « *Politique de gestion des risques en matière de fraude, corruption et collusion* » qui prévoit la procédure à suivre pour faciliter la divulgation d'un acte répréhensible par les employés de la Corporation. Cette politique a été publiée sur le site intranet de la Corporation. D'autres actions de diffusion sont prévues pour l'année 2018-2019. Me Michel Valotaire a été nommé à titre de « *responsable du suivi des divulgations et de l'application de la procédure* » à cette même date.

Depuis l'adoption de la POL-6042 aucun acte répréhensible n'a été divulgué.

Section 5

ÉTATS FINANCIERS



RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Corporation d'urgences-santé (ci-après la « Corporation ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activités concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôle interne, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Corporation reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le Comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce Comité rencontre la direction et l'auditeur indépendant, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Corporation, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



NICOLA D'ULISSE
Président et directeur général



ARIANNE TRUDEAU, MBA
Directrice générale adjointe

Montréal, le 19 juin 2018

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT



À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Corporation d'urgences-santé, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2018, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques, que les états financiers comportent des anomalies significatives ou que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation d'urgences-santé au 31 mars 2018, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

RAPPORT RELATIF À D'AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Roch Guérin CPA auditeur, CA

ROCH GUÉRIN, CPA AUDITEUR, CA
Directeur principal
Montréal, le 19 juin 2018

Montréal, le 19 juin 2018

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2018	2018	2017
	Budget ¹	Réel	Réel
REVENUS			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	101 458	106 457	99 656
Transports ambulanciers (note 4)	31 899	32 263	31 842
Revenus des activités complémentaires (note 5)	552	419	577
Autres revenus (note 6)	208	219	367
	134 117	139 358	132 442
CHARGES			
Charges d'exploitation (note 7)	134 138	140 390	131 123
Charges des activités complémentaires (note 5)	429	352	454
	134 567	140 742	131 577
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(450)	(1 384)	865
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 972	1 972	1 107
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 17)	1 522	588	1 972

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

¹ Selon le budget initial approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 23 mars 2017.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

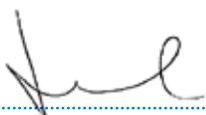
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2018

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2018	2017
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie	2 907	4 518
Débiteurs (note 9)	22 704	9 417
	25 611	13 935
PASSIFS		
Dû aux Fonds (notes 18, 19 et 20)	1 870	743
Créditeurs et charges à payer (note 10)	36 578	25 809
Emprunt temporaire (note 11)	3 000	-
Dettes à long terme (note 12)	3 143	4 321
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 13)	17 005	14 515
	61 596	45 388
DETTE NETTE	(35 985)	(31 453)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 14)	35 407	32 296
Stocks destinés à l'utilisation (note 15)	974	856
Charges payées d'avance (note 16)	192	273
	36 573	33 425
EXCÉDENT CUMULÉ (note 17)	588	1 972
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 24)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



FRÉDÉRIC ABERGEL
Président du comité de vérification



LOUISE SOUCY, CPA, CA, ASC
Membre du comité de vérification

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2018	2018	2017
	Budget ¹	Réel	Réel
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(450)	(1 384)	865
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(14 348)	(10 677)	(4 650)
Amortissement d'immobilisations corporelles	7 791	7 493	7 038
Perte à la disposition d'immobilisations corporelles		19	132
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles		54	64
	(6 557)	(3 111)	2 584
Acquisition des stocks destinés à l'utilisation		(6 622)	(6 049)
Acquisition des charges payées d'avance		(886)	(1 080)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		6 504	6 064
Utilisation des charges payées d'avance		967	980
		(37)	(85)
(Augmentation) Diminution de la dette nette	(7 007)	(4 532)	3 364
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	(31 453)	(31 453)	(34 817)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	(38 460)	(35 985)	(31 453)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

¹ Selon le budget initial approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 23 mars 2017.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2018	2017
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
(Déficit) Excédent de l'exercice	(1 384)	865
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	7 493	7 038
Perte à la disposition d'immobilisations corporelles	19	132
	6 128	8 035
VARIATION DES ACTIFS ET DES PASSIFS RELIÉS AU FONCTIONNEMENT		
Débiteurs	(13 287)	(1 362)
Stocks destinés à l'utilisation	(118)	15
Charges payées d'avance	81	(100)
Dû aux Fonds	1 127	431
Créditeurs et charges à payer	5 341	748
	(6 856)	(268)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	(728)	7 767
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(2 118)	(5 072)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	54	64
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS	(2 064)	(5 008)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouvel emprunt temporaire	3 000	-
Remboursement de dette à long terme	(1 178)	(1 390)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(641)	(565)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	1 181	(1 955)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE	(1 611)	804
TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	4 518	3 714
TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	2 907	4 518

Les données supplémentaires concernant les flux de trésorerie se trouvent à la note 25.
Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

NOTES COMPLÉMENTAIRES

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

(EN MILLIERS DE DOLLARS INCLUANT LES TABLEAUX)

1. Statut constitutif et nature des activités

La Corporation d'urgences-santé (ci-après « Corporation »), corporation à but non lucratif, a été constituée en vertu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris* (RLRQ, chapitre S-5). Elle exerce, sur son territoire, les fonctions dévolues à une agence de la Santé et des Services sociaux par la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence* (RLRQ, chapitre S-6.2), notamment celles de planifier, d'organiser et de coordonner l'organisation des services préhospitaliers d'urgence, y compris la mise en place d'un service de premiers répondants. Elle exerce également les fonctions d'exploiter un centre de communication santé et un service ambulancier.

2. Principales méthodes comptables

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation des états financiers de la Corporation, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers, ainsi que la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les éléments des états financiers qui requièrent l'utilisation d'estimations incluent l'estimation de la provision pour créances douteuses, la durée de vie utile des immobilisations corporelles aux fins du calcul de l'amortissement et l'évaluation du passif lié aux charges sociales. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers comprennent des éléments d'actifs financiers et de passifs financiers. Les actifs et les passifs financiers sont constatés au coût et leur évaluation ultérieure dépend de leur classement, tel que décrit ci-dessous :

La trésorerie et les débiteurs (excluant les taxes à la consommation) sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les créiteurs et charges à payer (excluant les charges sociales), le dû aux Fonds, l'emprunt temporaire et la dette à long terme sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transactions sont ajoutés à la valeur comptable des actifs financiers ou en diminution de la valeur comptable des passifs financiers classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

CONSTATATION DES REVENUS

Revenus de subventions

Les subventions de fonctionnement ne comportant aucune stipulation grevant leur utilisation sont comptabilisées aux résultats à titre de subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux (ci-après « MSSS ») jusqu'à concurrence du montant autorisé lorsque tous les critères d'admissibilité sont satisfaits.

Revenus autres que subventions

Les revenus provenant des transports ambulanciers sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- les services ont été rendus;
- le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- le recouvrement est raisonnablement assuré.

2. Principales méthodes comptables (suite)

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie

La Corporation présente à titre de trésorerie les soldes bancaires.

Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers sont utilisés afin de rendre des services futurs.

Stocks destinés à l'utilisation

Les stocks sont évalués au coût ou à la valeur de réalisation nette, selon le moins élevé des deux. Le coût est calculé selon la méthode du premier entré premier sorti. Les coûts comprennent le coût d'acquisition et les coûts de transport pour amener les stocks à l'endroit et dans l'état où ils se trouvent.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire, en fonction de leur durée probable d'utilisation établie comme suit :

Bâtisse	20 ans
Équipement informatique	3 à 5 ans
Mobilier et équipement	5 à 10 ans
Matériel roulant	3 à 10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail (10 ans à 20 ans)
Système de répartition assisté par ordinateur	7 ans

Le coût des immobilisations corporelles comprend le prix d'achat, les frais d'installation et les frais de financement reliés à leur acquisition jusqu'à la date de leur mise en service. L'amortissement de ces immobilisations corporelles débute au moment de leur utilisation.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Corporation de fournir des biens et des services ou lorsque la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. La moins-value est portée à l'état des résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction n'est constatée.

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées compte tenu du fait que la Corporation ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées. Sa responsabilité se limite à la charge de l'employeur.

Provision pour vacances et congés de maladie

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises au cours de l'exercice suivant. Pour les congés de maladie accumulés, le solde à payer est versé au début du mois de décembre de chaque année.

OBLIGATION DÉCOULANT DES CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

Les contrats de location auxquels la Corporation est partie à titre de preneur et par lesquels la quasi-totalité des avantages et des risques liés à la propriété lui est transférée sont constatés à titre d'immobilisations corporelles et inclus dans les obligations découlant de contrats de location-acquisition. Le coût comptabilisé au titre des contrats de location-acquisition représente la valeur actualisée des paiements minimums exigibles en vertu du bail sans dépasser la juste valeur du bien.

ÉTATS DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

OPÉRATIONS INTERENTITÉS

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse au périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable. Quant aux services reçus à titre gratuit, ils ne sont pas comptabilisés. Les autres opérations interentités ont été réalisées à la valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

3. Modifications comptables

ADOPTION DE NOUVELLES NORMES COMPTABLES

Le 1^{er} avril 2017, la Corporation a adopté les cinq nouvelles normes suivantes :

Norme	Adoption
SP 2200, Information relative aux apparentés	Prospective
SP 3210, Actifs	Prospective
SP 3320, Actifs éventuels	Prospective
SP 3380, Droits contractuels	Prospective
SP 3420, Opérations interentités	Prospective

Le chapitre SP 3420 établit des normes de comptabilisation et d'information applicables aux opérations conclues entre des entités du secteur public qui sont comprises dans le périmètre comptable d'un gouvernement, tant du point de vue du prestataire que de celui du bénéficiaire.

Le chapitre SP 2200 définit un apparenté et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les opérations entre apparentés. Des informations à fournir sont requises sur les opérations entre apparentés et les relations sous-jacentes lorsque ces opérations ont été conclues à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées et ont, ou pourraient avoir, une incidence financière importante sur les états financiers.

Le chapitre SP 3210 fournit des indications sur l'application de la définition des actifs énoncée dans la norme SP 1000, Fondements conceptuels des états financiers, et établit des normes générales d'informations à fournir à leur sujet. Des informations doivent être fournies sur les grandes catégories d'actifs non constatés. Lorsqu'un actif n'est pas constaté parce que le montant en cause ne peut faire l'objet d'une estimation raisonnable, il faut mentionner les motifs sous-jacents.

Le chapitre SP 3320 définit et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les actifs éventuels. Des informations doivent être fournies sur les actifs éventuels s'il est probable que l'événement futur déterminant se produira.

Le chapitre SP 3380 définit et établit des normes relatives aux informations à fournir sur les droits contractuels. Des informations doivent être fournies sur les droits contractuels et comprendre une description de la nature et de l'ampleur des droits contractuels ainsi que de leur échéancier.

L'adoption de ces normes n'a eu aucune incidence sur les résultats et sur la situation financière de la Corporation. Les incidences se limitent, le cas échéant, à des informations présentées dans les notes complémentaires.

4. Revenus - transports ambulanciers

	2018	2017
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	15 661	17 836
Société de l'assurance automobile du Québec	791	1 028
Ministère du travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3 139	4 212
Particuliers	12 472	8 536
Autres	200	230
	32 263	31 842

5. Activités complémentaires

	2018	2017
REVENUS		
Formation	252	396
Revenus de distribution du matériel médical	157	172
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	10	9
	419	577
CHARGES		
Traitements et salaires	147	207
Avantages sociaux	23	29
Charges sociales	54	73
Fournitures médicales et médicaments	109	127
Frais de déplacement	1	1
Services achetés	1	-
Communications	5	6
Location d'équipement	11	10
Fournitures de bureau	1	1
	352	454
RÉSULTAT NET DES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES	67	123

Ce résultat net ne tient pas compte des charges indirectes d'administration.

6. Autres revenus

	2018	2017
Intérêts sur trésorerie	159	144
Autres	60	223
	219	367

7. Charges d'exploitation par centre d'activités

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence	Centre des Communications	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	Total 2018	Total 2017
Traitements et salaires	856	4 898	1 918	49 187	4 209	1 963	2 555	-	65 586	62 294
Avantages sociaux (a)	970	1 082	412	12 069	1 160	545	562	-	16 800	17 163
Charges sociales (b)	494	1 370	434	19 092	918	623	951	-	23 882	22 297
Fournitures médicales et médicaments	24	8	-	2 855	-	-	295	-	3 182	3 161
Frais de déplacement	45	128	4	55	8	5	2	-	247	169
Services achetés (note 8)	34	1 691	343	2 404	1 212	78	3	492	6 257	5 715
Communications	-	181	-	32	952	-	-	-	1 165	1 121
Location d'immeubles	-	-	6	1 951	-	-	-	1 915	3 872	3 803
Location d'équipement	-	4	-	7	-	-	-	-	11	7
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	465	-	-	-	154	619	626
Amortissement des immobilisations corporelles	-	107	406	5 701	860	-	88	331	7 493	7 038
Perte à la disposition d'immobilisations corporelles	-	-	1	18	-	-	-	-	19	132
Achats d'uniformes	1	14	-	435	-	3	91	-	544	1 163
Frais de matériel roulant	-	48	-	4 595	-	-	74	-	4 717	4 191
Fournitures de bureau	4	55	38	202	142	2	-	-	443	389
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	6	-	5 370	-	-	-	-	5 376	1 634
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(150)	-	-	-	-	(150)	(160)
Assurances	-	68	-	-	-	-	-	-	68	70
Intérêts sur l'emprunt temporaire, la dette à long terme et frais bancaires	-	58	-	3	-	-	-	-	61	76
Autres	3	110	7	50	6	-	1	21	198	235
	2 431	9 828	3 569	104 341	9 467	3 219	4 622	2 913	140 390	131 123

(a) Ce sont les congés conventionnés et rémunérés. Ils comprennent, entre autres, les vacances annuelles, les congés fériés, les congés de maladie et les indemnités de départ.

(b) Ce sont les charges financières résultant de la contribution de l'employeur, exigée par les lois sociales en vigueur et les obligations conventionnelles.

8. Services achetés

	2018	2017
Traitement électronique des données	174	157
Service de buanderie	531	499
Entretien et réparation - locaux et équipement	1 192	1 136
Entretien et réparation du système de répartition assistée par ordinateur	808	796
Entretien des moniteurs défibrillateurs	219	397
Mise à jour de logiciels informatiques	484	388
Formation	139	109
Sécurité	733	343
Frais juridiques	845	680
Frais d'expertise médicale	377	339
Honoraires professionnels	448	545
Relocalisation et déménagement	43	13
Révision de processus, restructuration et orientations stratégiques	70	68
Négociation des conventions collectives	145	215
Autres	49	30
	6 257	5 715

9. Débiteurs

	2018	2017
BÉNÉFICIAIRES DE TRANSPORTS AMBULANCIERS		
Établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux	5 056	3 239
Société de l'assurance automobile du Québec	121	66
Ministère du travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	528	358
Particuliers	9 643	3 349
Autres	97	80
	15 445	7 092
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX - SUBVENTIONS	11 014	2 436
TAXES À LA CONSOMMATION	1 300	951
AUTRES DÉBITEURS	745	766
	28 504	11 245
PROVISION POUR CRÉANCES DOUTEUSES		
Particuliers	(5 800)	(1 828)
	22 704	9 417

10. Crédoiteurs et charges à payer

	2018	2017
Fournisseurs	8 262	3 091
Salaires	8 420	5 947
Charges sociales	6 900	5 025
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie	12 996	11 746
	36 578	25 809

11. Emprunt temporaire

La Corporation est autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2019, à emprunter à court terme ou à long terme auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de Financement, une somme jusqu'à concurrence de 21 848. Le MSSS s'est engagé à verser à la Corporation les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celle-ci ne serait pas en mesure de les remplir. Le solde emprunté, en vertu de cet emprunt au 31 mars 2018 se répartit comme suit :

	2018	2017
Emprunt sur billet à court terme au taux de 1,65% et remboursable le 20 avril 2018	3 000	-

12. Dette à long terme

	2018	2017
Emprunt sur billet à long terme remboursable par des versements mensuels de 98 (capital seulement) au taux de 1,329 %, échéant en novembre 2020	3 143	4 321

ÉCHÉANCIER DES VERSEMENTS EN CAPITAL DE LA DETTE À LONG TERME AU 31 MARS 2018

EXERCICE	
2019	1 179
2020	1 179
2021	785
	3 143

13. Obligations découlant de contrats de location-acquisition

	2018	2017
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux variant de 3,07 à 4,85 % en 2018 et 2017, échéant en juin 2035	17 005	14 515

Les paiements minimums exigibles sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit :

EXERCICE	
2019	1 460
2020	1 498
2021	1 610
2022	1 610
2023	1 619
2024 et suivantes	14 370
Total des paiements minimums exigibles	22 167
Moins montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	(5 162)
	17 005

14. Immobilisations corporelles

2018								
	Bâtisse louée en vertu de contrats de location-acquisition	Améliorations locatives louées en vertu de contrats de location-acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de répartition assistée par ordinateur	Total
COÛT								
Solde au début	11 155	5 472	4 206	13 802	29 139	1 969	4 533	70 276
Acquisitions	-	3 131	360	4 265	2 895	26	-	10 677
Dispositions	-	-	(85)	-	(1 354)	-	-	(1 439)
Solde à la fin	11 155	8 603	4 481	18 067	30 680	1 995	4 533	79 514
AMORTISSEMENT CUMULÉ								
Solde au début	4 048	480	2 701	9 564	17 000	185	4 002	37 980
Amortissement de l'exercice	561	336	578	1 031	4 354	102	531	7 493
Dispositions	-	-	(84)	-	(1 282)	-	-	(1 366)
Solde à la fin	4 609	816	3 195	10 595	20 072	287	4 533	44 107
VALEUR COMPTABLE NETTE	6 546	7 787	1 286	7 472	10 608	1 708	-	35 407

14. Immobilisations corporelles (suite)

2017								
	Bâtisse louée en vertu de contrats de location-acquisition	Améliorations locatives louées en vertu de contrats de location-acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de répartition assistée par ordinateur	Total
COÛT								
Solde au début	11 155	5 472	3 830	13 748	29 227	1 784	4 533	69 749
Acquisitions	-	-	376	177	3 912	185	-	4 650
Dispositions	-	-	-	(123)	(4 000)	-	-	(4 123)
Solde à la fin	11 155	5 472	4 206	13 802	29 139	1 969	4 533	70 276
AMORTISSEMENT CUMULÉ								
Solde au début	3 486	205	2 182	8 405	17 097	87	3 407	34 869
Amortissement de l'exercice	562	275	519	1 170	3 819	98	595	7 038
Dispositions	-	-	-	(11)	(3 916)	-	-	(3 927)
Solde à la fin	4 048	480	2 701	9 564	17 000	185	4 002	37 980
VALEUR COMPTABLE NETTE	7 107	4 992	1 505	4 238	12 139	1 784	531	32 296

Les acquisitions d'immobilisation corporelles comprennent un montant de 5 475 (47 en 2017) qui est inclus dans les fournisseurs au 31 mars 2018.

15. Stocks destinés à l'utilisation

	2018	2017
Fournitures médicales	601	477
Carburant	83	84
Fournitures de garage et pièces de rechange	290	295
	974	856

16. Charges payées d'avance

	2018	2017
Taxes municipales	68	76
Autres	124	197
	192	273

17. Excédent cumulé

L'excédent cumulé se compose de l'excédent réservé et de l'excédent aux opérations. L'excédent réservé représente des sommes investies pour la relocalisation de son quartier général (QG) sur la rue Jarry et son site de relève du centre de communication santé sur la rue St-Patrick.

	Excédent réservé	Opérations	Total 2018	Total 2017
Investissements en immobilisations				
Solde du début	678	1 294	1 972	1 107
Utilisation de l'excédent (amortissement)	(169)	169	-	-
(Déficit) Excédent de l'exercice	-	(1 384)	(1 384)	865
Solde à la fin	509	79	588	1 972

18. Fonds des activités provinciales

À titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales, la Corporation doit, à la demande du MSSS, exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées à l'ensemble des services préhospitaliers d'urgence. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

	2018	2017
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	173	275
Augmentation		
Subventions du MSSS	2 508	2 270
Intérêts	3	1
Revenus d'inscriptions	182	181
	2 693	2 452
Diminution		
Traitements et salaires	295	262
Avantages sociaux	71	81
Charges sociales	74	68
Honoraires professionnels	227	237
Système de priorisation des appels	718	757
Hébergement du site internet	10	4
Frais de déplacement	131	90
Fournitures médicales et autres dépenses	28	31
Frais de négociation de convention collective	104	609
Fournitures de bureau et petits équipements	16	30
Frais de réunion et location de salles	118	20
Entretien moniteurs défibrillateurs	460	185
Réseau national intégré de radiocommunications	70	180
	2 322	2 554
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	544	173

18. Fonds des activités provinciales (suite)

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2018

	2018	2017
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux	96	-
Débiteurs autres	193	193
Taxes à la consommation	1	18
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 1,50 % au 31 mars 2018 et 0,75 % au 31 mars 2017, sans modalité d'encaissement	480	31
	770	242
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	226	69
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	544	173

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte et ne sont pas incluses dans l'état des résultats et l'état de la situation financière de la Corporation.

19. Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers

Un protocole d'entente, d'un patrimoine fiduciaire pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers/paramédics, a été signé entre le MSSS, les associations d'entreprises ambulancières et la Corporation. La Corporation a le mandat d'agir à titre de fiduciaire et exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées au Fonds qui est destiné à l'achat, à la gestion et à l'entretien des vêtements de protection individuels. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

	2018	2017
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	692	118
Augmentation		
Subventions du MSSS	814	809
Intérêts	12	4
	826	813
Diminution		
Achats de vêtements de protection individuels	80	121
Entretien et réparations des vêtements de protection individuels	61	108
Assurances vêtements de protection individuels	10	10
	151	239
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	1 367	692

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2018

	2018	2017
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 1,5 % au 31 mars 2018 et 0,75 % au 31 mars 2017, sans modalité d'encaissement	1 382	704
Taxes de vente à recevoir	1	5
	1 383	709
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	16	17
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	1 367	692

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte et ne sont pas incluses dans l'état des résultats et l'état de la situation financière de la Corporation.

20. Fonds pour la gestion administrative des premiers répondants de Montréal

Le 13 août 2015, le MSSS a demandé de créer et d'agir à titre de fiduciaire du Fonds pour la gestion administrative des premiers répondants de Montréal étant donné l'abolition de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. La Corporation doit, à la demande du MSSS, exécuter la comptabilisation financière des charges spécifiques reliées au protocole d'entente pour la mise en place d'un service de premier répondant signé entre l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, la Corporation d'urgences-santé et la Ville de Montréal. Les tableaux suivants présentent l'évolution de l'excédent cumulé et la situation financière du fonds.

ÉVOLUTION DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

	2018	2017
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	8	8
Augmentation		
Subventions du MSSS	8 834	8 779
Diminution		
Dépenses de transfert	8 834	8 779
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	8	8

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2018

	2018	2017
ACTIFS FINANCIERS		
À recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux, sans intérêts	1 900	1 885
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 1,50 % au 31 mars 2018 et 0,75 % au 31 mars 2017 sans modalité d'encaissement	8	8
	1 908	1 893
PASSIFS FINANCIERS		
Charges à payer	1 900	1 885
ACTIFS FINANCIERS NETS ET EXCÉDENT CUMULÉ	8	8

Les opérations de ce Fonds sont comptabilisées de façon distincte et ne sont pas incluses dans l'état des résultats et l'état de la situation financière de la Corporation.

21. Instruments financiers

GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Corporation est exposée à divers risques financiers notamment : le risque de crédit, le risque de marché et le risque de liquidité découlant des activités d'exploitation de la Corporation. La direction est responsable d'établir des niveaux acceptables de ces risques et d'examiner leur incidence respective sur les activités de la Corporation.

Risque de crédit

Le risque de crédit découle de la possibilité qu'une partie ne respecte pas les modalités d'un contrat et entraîne une perte pour l'autre partie. La valeur comptable à l'état de la situation financière de la Corporation pour ses actifs financiers exposés au risque de crédit, déduction faite de toute provision pour pertes applicable, représente le montant maximal exposé au risque de crédit.

Les actifs financiers qui peuvent assujettir la Corporation au risque de crédit comprennent principalement la trésorerie et les débiteurs (excluant les taxes à la consommation). Le risque de crédit lié à la trésorerie est jugé négligeable puisque la contrepartie est une banque à charte canadienne jouissant d'une cote de solvabilité élevée attribuée par des agences de notation nationales.

La Corporation évalue le risque de crédit des débiteurs en évaluant la condition financière de ses clients sur une base continue et examine l'historique de crédit de tout nouveau client à l'exception des particuliers. La provision pour créances douteuses est maintenue conformément au risque de crédit des clients particuliers, aux tendances historiques et aux autres informations, comme il est décrit ci-après, et elle est prise en compte dans les états financiers.

L'analyse de l'âge des créances des bénéficiaires de transports ambulanciers et des autres débiteurs à l'exception des taxes à la consommation se détaille comme suit :

BÉNÉFICIAIRES DE TRANSPORTS AMBULANCIERS

	2018			2017		
	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total
Courant	5 429	4 255	9 684	1 091	2 662	3 753
Créances de 30 à 60 jours	623	969	1 592	439	928	1 367
Créances de 61 à 90 jours	308	330	638	194	91	285
Créances de 91 à 120 jours	230	56	286	151	25	176
Créances de plus de 120 jours	3 053	192	3 245	1 474	37	1,511
	9 643	5 802	15 445	3 349	3 743	7 092
Provision pour créances douteuses	(5 800)	-	(5 800)	(1 828)	-	(1 828)
	3 843	5 802	9 645	1 521	3 743	5 264

AUTRES DÉBITEURS

	2018	2017
Moins de 90 jours	8 959	999
De 90 à 365 jours	216	1 126
Plus de 365 jours	2 583	1 069
	11 758	3 194

¹ Représente notamment les créances des établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux, de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

21. Instruments financiers (suite)

Risque de crédit (suite)

L'évolution de la provision pour créances douteuses pour les créances des particuliers se détaille comme suit :

	2018	2017
Solde au début	1 828	1 651
Provision de l'exercice	5 181	1 390
Radiation de l'exercice	(1 209)	(1 213)
Solde à la fin	5 800	1 828

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Corporation ne soit pas en mesure d'honorer ses obligations financières à leur échéance. La Corporation est exposée à ce risque surtout en raison de son emprunt temporaire et de sa dette à long terme, le dû aux Fonds et de ses créanciers et charges à payer excluant les charges sociales. La Corporation finance ses activités au moyen d'une combinaison de ses flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation et de sa dette.

La gestion du risque de liquidité vise à maintenir un montant suffisant de trésorerie et à s'assurer que la Corporation dispose de sources suffisantes de financement. La Corporation établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'elle a les fonds disponibles pour remplir ses obligations dans un avenir prévisible.

Les flux de trésorerie contractuels relativement aux passifs financiers se détaillent comme suit :

	Dû aux Fonds	Emprunt et dette	Créditeurs et charges à payer	Total 2018	Total 2017
Moins de 90 jours	626	3 408	11 990	16 024	9 155
De 90 à 365 jours	1 236	912	17 688	19 836	13 598
Plus de 365 jours	8	1 996	-	2 004	3 222
	1 870	6 316	29 678	37 864	25 975

Compte tenu de la disponibilité du financement de la Corporation, de sa trésorerie disponible, ainsi que du calendrier de ses versements, la direction évalue que le risque de liquidité de la Corporation est faible.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Corporation est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt définit l'éventualité où la juste valeur ou les mouvements de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctueraient à cause de changements sur le marché des taux d'intérêt.

L'emprunt temporaire et la dette à long terme de la Corporation porte intérêt à des taux fixes, réduisant ainsi au minimum les risques liés au flux de trésorerie et aux taux d'intérêt, car ils seront remboursés selon l'échéance prévue.

22. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers/paramédics, participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes inter-employeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Au 1^{er} janvier 2018, le taux de cotisation de la Corporation au RREGOP est passé de 11,05 % à 10,97 % de la masse salariale admissible et le taux du RRPE est passé de 15,03 % à 12,82 % de la masse salariale admissible. Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 2,97 % au 1^{er} janvier 2018 (4,94 % au 1^{er} janvier 2017) de la masse salariale admissible qui doit être versé par l'employeur pour les participants au RRPE, et un montant équivalent pour la partie à verser par les employeurs. Ainsi la Corporation doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2018 correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible (9,88 % de la masse salariale admissible pour l'année 2017). Les cotisations de la Corporation, incluant le montant de compensation à verser au RRPE imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 004 (2017: 2 328).

Les techniciens ambulanciers/paramédics, et les employés de soutien de la Corporation participent au Régime complémentaire de rentes des techniciens ambulanciers/paramédics et des services préhospitaliers d'urgence (RRTAP). Ce régime interemployeurs est un régime hybride à cotisations déterminées et à prestations déterminées. Le taux de cotisation de la Corporation au RRTAP est demeuré à 6,4 %. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 3 397 (2017: 3 202).

Les obligations de la Corporation envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

23. Opérations entre apparentés

La Corporation est apparentée avec toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président directeur-général de la Corporation. La Corporation n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées. Aucune transaction n'a été conclue entre la Corporation et ses principaux dirigeants, leurs proches parents et les entités pour lesquelles ces personnes ont le pouvoir d'orienter les politiques financières et administratives.

	Vacances et jours fériés	Congés de maladie	Total 2018	Total 2017
Solde au début	11 680	66	11 746	10 398
Charges de l'exercice	14 830	3 172	18 002	17 676
Prestations versées au cours de l'exercice	(13 638)	(3 114)	(16 752)	(16 328)
Solde à la fin	12 872	124	12 996	11 746

Cette provision est incluse dans le poste « créditeurs et charges à payer.

24. Obligations contractuelles

La Corporation est engagée par des contrats à long terme, échéant à diverses dates jusqu'en juin 2035, pour la location de locaux administratifs, d'équipements et pour l'entretien de ces équipements. Le total des engagements au 31 mars 2018 est de 55 035 (2017: 54 018).

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 4 091 (2017: 4 201). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2019	8 230
2020	3 482
2021	3 272
2022	3 198
2023	2 596
2024 et suivantes	34 257
	55 035

La Corporation est également engagée à acheter 38 ambulances pour un montant de 4 567 en 2019.

25. Renseignements supplémentaires sur les flux de trésorerie

	2018	2017
Intérêts payés	680	702
Intérêts reçus	159	144

26. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de l'exercice antérieur ont été reclassés en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

SUR CERTAINES ACTIVITÉS DE LA CORPORATION

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018 (NON AUDITÉS)

	2018	2017
NOMBRE DE TRANSPORTS DE BÉNÉFICIAIRES EFFECTUÉ AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS		
Transports imputables à :		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	113 002	129 385
Société de l'assurance automobile du Québec	5 602	7 339
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	23 104	31 063
Particuliers et autres	86 804	58 112
	228 512	225 899
NOMBRE TOTAL D'HEURES D'INTERVENTION ET DE DISPONIBILITÉ DES PARAMÉDICS AU COURS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS		
	1 209 257	1 179 965
NOMBRE DE PARAMÉDICS À L'EMPLOI AU 31 MARS		
Temps plein	610	618
Temps partiel	325	319
	935	937

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par la Corporation d'urgences-santé. Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte. Toutes les données qualitatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel ont été compilées et comptabilisées entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, année financière de la Corporation d'urgences-santé.

La Corporation d'urgences-santé remercie tous les membres de son personnel qui ont contribué à l'élaboration de cette publication. Ce document a été imprimé en quantité limitée sur un papier recyclé. Sa reproduction totale ou partielle est autorisée à condition que la source soit mentionnée.

Quartier général 6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P 0A4

Dépôt légal

© Gouvernement du Québec, 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN: 978-2-550-81734-5 (imprimé)
ISBN: 978-2-550-81733-8 (PDF)



WWW.URGENCES-SANTE.QC.CA

Urgences-santé
Québec 