

ASSEMBLÉE NATIONALE  
N° 637-80061114

# Rapport annuel

2005  
2006

Urgences-santé  
Québec







**Note :** Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte.

Toutes les données nominatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel ont été compilées et comptabilisées entre le 1<sup>er</sup> avril 2005 et le 31 mars 2006, année financière de la Corporation d'urgences-santé.

Cette publication a été rédigée par la Direction des communications, affaires publiques et service à la clientèle d'Urgences-santé.

**Supervision et rédaction :** Marlene Ouellet

**Collaboration :** Daniel Adam, Sylvie Beaudoin, Eric Berry, Natalie Bertrand, Jocelyn Boulé, Claude Desrosiers, Alain Gareau, Lise Joly, Denis Lamothe, Éric Lareau, Pierre Lemarier, Laurent Raigneau, Bernard Simoneau et Bertrand St-Amour.

**Conception graphique :** Danalco Impressions Inc.

**Photographies :** Daniel Marchand  
Hugo Desrochers

Dépôt légal - 2006  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives Canada  
ISBN 2-550-47151-2  
ISBN 2-550-47152-0 (PDF)

Imprimé au Canada



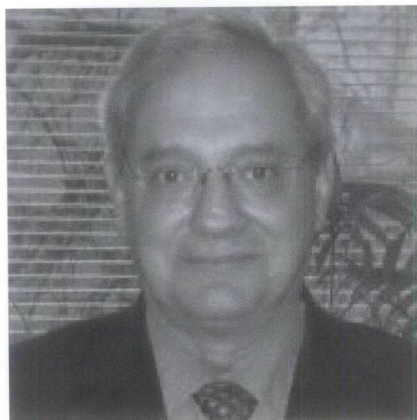
|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>La mission</b>                                                                                                                                | 02 |
| <b>Mot du président et directeur général</b>                                                                                                     | 03 |
| <b>1. Présentation d'Urgences-santé</b>                                                                                                          |    |
| 1.1 Le conseil d'administration                                                                                                                  | 04 |
| 1.2 Le comité de coordination de la direction générale                                                                                           | 05 |
| 1.3 L'organigramme de la direction générale                                                                                                      | 05 |
| 1.4 Les ressources humaines                                                                                                                      | 06 |
| 1.5 Les ressources matérielles                                                                                                                   | 07 |
| 1.6 Les champs d'activités                                                                                                                       | 08 |
| <b>2. La clientèle</b>                                                                                                                           | 09 |
| <b>3. Les partenaires</b>                                                                                                                        | 10 |
| <b>4. Les faits saillants 2005-2006</b>                                                                                                          | 11 |
| <b>5. Plan stratégique 2005-2008</b>                                                                                                             |    |
| 5.1 <b>Orientation 1</b> : Offrir des services préhospitaliers d'urgence de qualité, adaptés aux besoins de la population                        | 12 |
| 5.2 <b>Orientation 2</b> : Intégrer les services préhospitaliers d'Urgences-santé dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec   | 15 |
| 5.3 <b>Orientation 3</b> : Améliorer le climat organisationnel et l'implication des ressources humaines pour remplir la mission d'Urgences-santé | 18 |
| 5.4 <b>Orientation 4</b> : Optimiser l'organisation des opérations d'Urgences-santé et améliorer son système de gestion                          | 21 |
| 5.5 <b>Orientation 5</b> : Améliorer l'organisation et les grands processus décisionnels de la Corporation                                       | 26 |
| <b>6. Les états financiers</b>                                                                                                                   |    |
| La déclaration de la Corporation                                                                                                                 | 27 |
| Rapport de la direction                                                                                                                          | 28 |
| Rapport du vérificateur                                                                                                                          | 29 |
| <b>États financiers</b>                                                                                                                          |    |
| Résultats et excédent                                                                                                                            | 30 |
| Bilan                                                                                                                                            | 31 |
| Flux de trésorerie                                                                                                                               | 32 |
| Fonds des activités provinciales                                                                                                                 |    |
| Évolution du solde du fonds                                                                                                                      | 33 |
| Bilan                                                                                                                                            | 34 |
| Notes complémentaires                                                                                                                            | 35 |
| Renseignements complémentaires sur certaines activités de la Corporation non vérifiés                                                            | 44 |
| <b>Annexe 1</b>                                                                                                                                  |    |
| Membres cadres d'Urgences-santé                                                                                                                  | 46 |
| Médecins                                                                                                                                         | 46 |
| Unités syndicales                                                                                                                                | 47 |

**L**a Corporation d'urgences-santé (Urgences-santé) exerce sur les territoires de Montréal et de Laval les fonctions dévolues à une Agence de santé et de services sociaux par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (L. Q. 2002 c. 69).

### **Notre mandat consiste à :**

- Diriger sur notre territoire la planification, l'organisation, la coordination et l'évaluation des services de la chaîne d'intervention ;
- Assurer en tout temps, à l'ensemble de la population de notre territoire faisant appel à nos services, une intervention appropriée, efficace et de qualité. Notre objectif étant de réduire la souffrance, la mortalité et les conséquences néfastes des conditions médicales urgentes ayant justifié l'appel 9-1-1 de la personne en détresse et ce, en fonction des standards de qualité reconnus ;
- Offrir des services comprenant les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance, ainsi que le transport entre les établissements de santé ;
- Maintenir un centre de communication santé s'appuyant sur une technologie fiable et éprouvée, ainsi que sur un système médical informatisé de triage des appels permettant de traiter les cas urgents par ordre de priorité ;
- Initier et participer à des projets reliés à la promotion, à la prévention et à la recherche en matière de soins et de services préhospitaliers d'urgence.





Depuis 1989, les employés de la Corporation d'urgences-santé ont vécu de nombreux bouleversements et de multiples restructurations, mais mentionnons que l'année 2005-2006 en est une très marquante. Déjà en 2004-2005, des signes avant-coureurs laissaient présager qu'un virage majeur et inévitable devait se produire afin de répondre aux attentes du ministère de la Santé et des Services sociaux et des Agences de santé et de services sociaux de Montréal et de Laval. Depuis le début de l'année 2005 et jusqu'à tout récemment, la Corporation a fait l'objet de plusieurs enquêtes et inspections de la part du Ministère, et ces dernières ont suscité diverses évaluations et la nécessité de se doter de nouvelles approches relatives au fonctionnement interne et aux liens à développer avec le réseau de la santé et des services sociaux.

À mon arrivée, en novembre 2005, déjà plusieurs démarches avaient été entamées et des améliorations apportées grâce à la présence de monsieur Luc-André Gagnon à la présidence d'Urgences-santé. Je tiens à le remercier sincèrement d'avoir intégré une démarche rigoureuse et dressé les lignes directrices qui m'ont servi par la suite à orienter les actions subséquentes.

À la suite des recommandations qui ont été émises par différents rapports, nous avons réexaminé tous les processus décisionnels en profondeur, ainsi que la gestion des ressources humaines, l'absentéisme, l'amélioration de la performance, la gestion des dépenses de même que diverses politiques. Tous ces dossiers sont soit réglés, ou en traitement, ou le seront dans l'année en cours afin d'appuyer notre engagement auprès de la population et du Ministère. Cet engagement est d'offrir un service de qualité, tout en intégrant Urgences-santé au réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

L'un des premiers engagements qui fait l'objet d'un rapprochement entre le secteur hospitalier et le secteur préhospitalier a été celui de désigner l'Hôpital du Sacré-Cœur à titre de partenaire pour l'établissement de liens cliniques, au niveau de l'enseignement, de la recherche et de l'avancement dans l'exercice professionnel. Un comité stratégique mis sur pied par le Ministère se penche actuellement sur le dossier.

D'autre part, l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AÉTMIS) s'est montrée favorable envers les pratiques de soins avancés d'Urgences-santé. Elle a recommandé que les soins avancés fassent l'objet d'une introduction prudente et progressive privilégiant les traitements de la détresse respiratoire, des douleurs thoraciques et de l'arrêt cardiorespiratoire. Elle recommande aussi le rehaussement de la formation des techniciens ambulanciers.

Tous les efforts entrepris n'auront pas été vains car, en date du 22 février 2006, le ministre de la Santé et des Services sociaux annonçait l'implantation officielle d'un nouveau programme d'études collégiales en technique ambulancière prévu pour septembre 2006. Cette nouvelle vient soutenir Urgences-santé dans son désir d'offrir aux techniciens ambulanciers une formation accrue en soins préhospitaliers et à un autre niveau, une reconnaissance fortement méritée.

Tous les changements apportés en 2005-2006, ainsi que les réformes entreprises, notamment le renforcement de notre intégration à nos partenaires de Montréal et de Laval, laissent entrevoir des perspectives fort positives pour les prochaines années.

En terminant, je tiens à remercier tout le personnel d'Urgences-santé pour leurs efforts soutenus dans la réalisation de notre mission.

  
Daniel Adam



## 1.1 Le conseil d'administration

### Monsieur Daniel Adam

(depuis le 22 novembre 2005)  
Président du conseil d'administration  
Directeur général de la Corporation  
d'urgences-santé

### Monsieur Luc-André Gagnon

(jusqu'au 21 novembre 2005)  
Président et directeur général par intérim

### Me Pierre Deschamps

Représentant du milieu économique ou des  
affaires du territoire de la Corporation  
Secrétaire du conseil d'administration  
Avocat  
Membre du Tribunal canadien des droits de  
la personne

### Monsieur Claude Desjardins

(depuis le 29 juin 2005)  
Représentant l'Agence de santé et des  
services sociaux de Laval  
Président et directeur général par intérim  
Agence de santé et des services sociaux de  
Laval

### Madame Claire Pagé

(jusqu'en mai 2005)  
Représentant l'Agence de santé et des  
services sociaux de Laval  
Directrice des programmes

### Monsieur Marcel Lapensée

Représentant les salariés de la Corporation  
d'urgences-santé  
Technicien ambulancier instructeur  
Corporation d'urgences-santé

### Dr Pierre Lapointe

Représentant la Société de l'assurance  
automobile du Québec  
Membre du comité de vérification  
Médecin-conseil en traumatologie  
Société de l'assurance automobile du Québec

### Madame Francine Légaré

Représentant la Ville de Laval  
Membre du comité de vérification  
(depuis le 17 janvier 2006)  
Présidente du conseil d'administration  
Conseillère municipale  
Ville de Laval

### Monsieur David Levine

Représentant l'Agence de santé et des  
services sociaux de Montréal  
Président et directeur général  
Agence de santé et des services sociaux de  
Montréal

### Dr Bernard Mathieu

(depuis le 9 mars 2006)  
Représentant les coordonnateurs des salles  
d'urgence situées dans les installations  
maintenues par les établissements qui ex-  
ploitent les centres hospitaliers du territoire  
Chef du département de médecine d'urgence  
Hôpital Maisonneuve-Rosemont

### Dr Alain Vadeboncoeur

(jusqu'au 8 mars 2006)  
2<sup>e</sup> vice-président  
Chef du service de l'urgence  
Institut de Cardiologie de Montréal

### Madame Danielle Tétrault

(depuis le 29 mars 2006)  
Représentant les usagers de la Corporation  
d'urgences-santé  
Syndique adjointe  
Ordre des psychologues du Québec

### Poste vacant (depuis janvier 2006)

Représentant de la Ville de Montréal

### Monsieur Peter B. Yeomans

(jusqu'en janvier 2006)  
Membre du comité de vérification  
Maire, Arrondissement Dorval-L'Île-Dorval

### Code d'éthique

Le conseil d'administration de la Corporation est soumis à un  
code d'éthique et de déontologie établi pour tous les membres  
du conseil. Adopté en 1998, le présent code fait actuellement  
l'objet d'une révision. Le code est disponible au Centre de  
documentation ou à la Direction générale pour toute personne  
qui en fait la demande.



## 1.2 Le comité de coordination de la direction générale

**Daniel Adam**

(depuis le 22 novembre 2005)

Président et directeur général

**Luc-André Gagnon**

(jusqu'au 21 novembre 2005)

Président et directeur général par intérim

**Louise Beaudin**

Vice-présidente exécutive

**André Gougeon**

Directeur des services préhospitaliers

**Poste vacant**

(depuis le 17 mars 2006)

Directeur des services professionnels et de l'assurance de la qualité

**Marcel-M. Boucher**

(jusqu'au 16 mars 2006)

Directeur des services professionnels et de l'assurance de la qualité

**Sylvain Dubé**

Directeur des communications, affaires publiques et service à la clientèle

**Jean Girouard**

Directeur des finances

**Louis Trahan**

Directeur des technologies de l'information

**Pierre Lemarier**

(depuis le 26 octobre 2005)

Directeur des ressources humaines

**Louise Beaudin**, par intérim

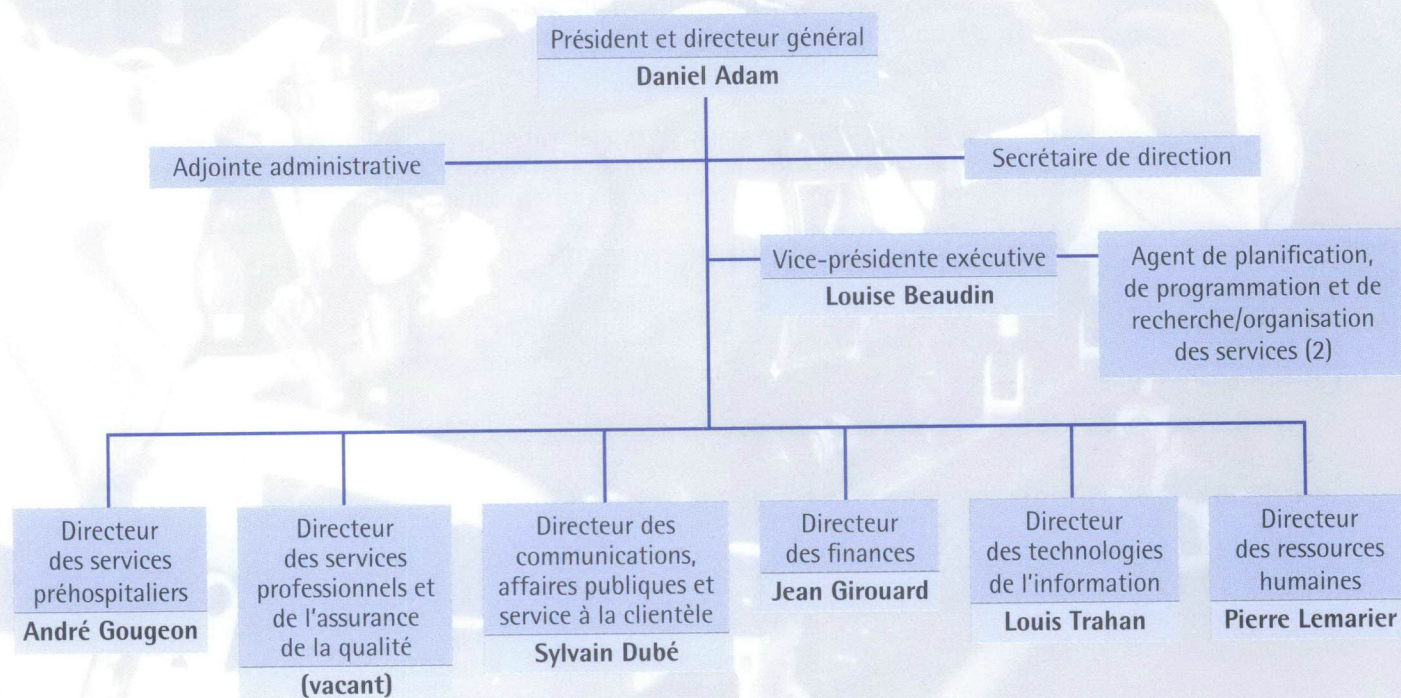
**Judy Sheehan** (jusqu'au 8 juillet 2005)

Directrice des Relations avec les employés

**Diane Asselin**

Adjointe administrative

## 1.3 L'organigramme de la direction générale





## 1.4 Les ressources humaines

|            | Statut                          | Temps complet régulier | Temps complet temporaire | Temps partiel régulier | Occasionnels | Total |
|------------|---------------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|--------------|-------|
|            |                                 |                        |                          |                        |              |       |
| Catégories | Personnel de bureau             | 86                     | 4                        | 7                      | 21           | 118   |
|            | Cadres                          | 84                     | 3                        | -                      | -            | 87    |
|            | Professionnels et non syndiqués | 43                     | 4                        | 1                      | 4            | 52    |
|            | Répartiteurs                    | 29                     | -                        | 14                     | 1            | 44    |
|            | Répondants médicaux d'urgence   | 19                     | -                        | 13                     | 22           | 54    |
|            | Employés de soutien             | 73                     | -                        | -                      | 32           | 105   |
|            | Techniciens ambulanciers        | 489                    | 2                        | 3                      | 336          | 830   |
|            | Total                           | 823                    | 13                       | 38                     | 416          | 1290  |

**Programme sur l'accès à l'égalité**

Depuis le printemps 2005, Urgences-santé participe au programme québécois sur l'accès à l'égalité. Beaucoup d'efforts ont été prodigués et dorénavant, tout document relatif à l'emploi porte la mention suivante : « La Corporation d'urgences-santé applique un programme d'accès à l'égalité et invite les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les autochtones et les personnes handicapées à présenter leur candidature. Nous communiquerons uniquement avec les personnes retenues pour le processus de présélection. »

Tous les nouveaux employés complètent un questionnaire à cet effet. De plus, Urgences-santé a participé à des activités liées à l'égalité au travail, telles que des conférences et une participation au Salon de l'emploi et formation au Palais des Congrès de Montréal.



Pierre Lemarier, Natalie Bertrand, Mélita Thériault, Valérie Morel, Francine Guimond, Nadia St-Pierre, Mylène Côté-Turcotte, Nathalie Ouellet et Lise Joly



## 1.5 Les ressources matérielles



### Les installations

Centre administratif  
3232, rue Bélanger  
Montréal (Québec)  
H1Y 3H5

### Centres opérationnels



Est  
6660, rue Jarry  
Saint-Léonard (Québec)  
H1P 3K8



Nord  
2559, boul. Chomedey  
Laval (Québec)  
H7T 2R2



Ouest  
3300, rue Griffith  
Saint-Laurent (Québec)  
H4T 1Y9

### Les véhicules

125 véhicules ambulanciers  
11 véhicules de superviseurs  
13 véhicules de service  
1 poste de commandement mobile  
1 véhicule de relations médias  
1 véhicule de relations auprès de la communauté  
4 véhicules de formation  
1 véhicule de déplacement des bénéficiaires à mobilité réduite  
3 véhicules de formation dédiés aux soins préhospitaliers avancés  
5 remorques

Total : 165





## 1.6 Les champs d'activités

L'efficacité et la qualité des services offerts par Urgences-santé dépendent de trois secteurs d'opérations fondamentales : la prise d'appels, la répartition et les soins préhospitaliers.

### La prise d'appels

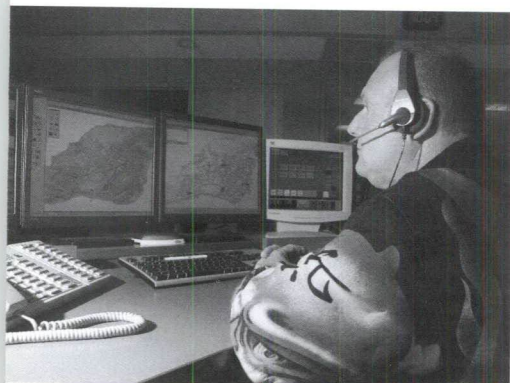
La prise d'appels est la première étape décisive dans les opérations d'urgence. C'est au Centre de communication santé que des répondants médicaux d'urgence répondent aux appels qui proviennent de deux sources différentes : soit des centres d'urgence 9-1-1 de Montréal et de Laval, soit des établissements de santé qui font appel au service des inter-établissements d'Urgences-santé. Pendant l'année 2005-2006, ils ont été une cinquantaine de répondants médicaux à répondre à plus de 334 081 appels.



Dave Poidvin et Sonya Daigle

### La répartition

Chaque appel est ensuite dirigé au service de la répartition qui est composé d'une équipe de 44 répartiteurs. Ce sont eux qui, à l'aide d'un système de répartition assistée par ordinateur (RAO), assignent les techniciens ambulanciers qui devront se rendre sur les lieux de l'intervention dans un délai très court. Entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006, ils ont effectué 266 362 affectations.



Michel Forget

|                                | 2004-2005 | 2005-2006 |
|--------------------------------|-----------|-----------|
| Appels d'urgence reçus         | 331 215   | 334 081   |
| ■ Source : 9-1-1               | 283 321   | 287 265   |
| ■ Source : interétablissements | 47 894    | 46 816    |
| Affectations                   | 263 462   | 266 362   |
| Transports facturés            | 195 701   | 196 311   |

Les résultats obtenus pour l'année 2005-2006 démontrent une certaine stabilité des activités. Le volume de transports ambulanciers est sensiblement le même que celui de l'année précédente soit de 196 311.

### Les soins préhospitaliers

Les soins préhospitaliers sont prodigués par des techniciens ambulanciers qui prennent en charge les usagers selon des protocoles d'interventions cliniques définis et les transportent vers le centre hospitalier approprié et ce, dans les délais les plus courts.

Les soins préhospitaliers, tels que prodigués, sont sous la supervision de la Direction des services professionnels et de l'assurance de la qualité, laquelle compte sur 52 médecins qui collaborent tous à temps partiel au niveau de l'assurance de la qualité et de la formation avec une équipe de techniciens ambulanciers instructeurs et réviseurs. Les médecins ont aussi des activités au niveau du support médical, des constats de décès, et de la recherche et du développement.



Urgences-santé dessert une clientèle répartie sur un territoire d'une superficie de 744 kilomètres carrés<sup>1</sup>. Ce territoire compte une population de plus de 2,24 millions<sup>2</sup> de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval.

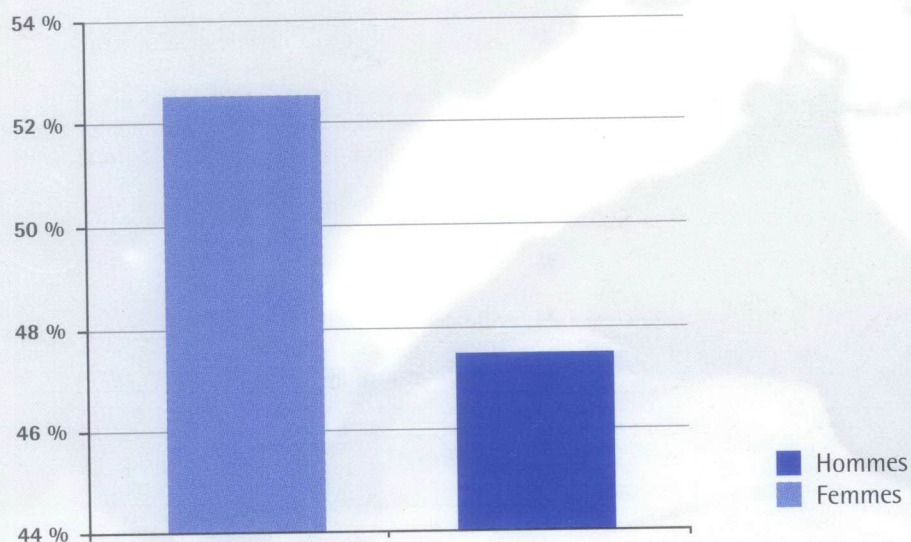
Urgences-santé répond à toutes personnes qui se trouvent sur son territoire au moment de l'appel et qui nécessitent des soins d'urgence. À l'aide des données enregistrées par Urgences-santé, il est possible d'évaluer le pourcentage d'hommes et de femmes qui ont utilisé les services préhospitaliers pendant la dernière l'année.

### Résultats

Pour l'année 2005-2006, les hommes représentent 47,5 % des usagers des transports effectués, alors que les femmes représentent 52,5 % de la clientèle totale d'Urgences-santé.



Patrick Liard, Daniel Gouin



<sup>1</sup> Source : Institut de la statistique du Québec, 2003

<sup>2</sup> Source : Institut de la statistique du Québec, 2005



**U**rgences-santé est un organisme public qui relève directement du ministère de la Santé et des Services sociaux. Depuis quelques années, Urgences-santé a misé sur le développement de partenariats soutenus avec les Agences de santé et de services sociaux de Montréal et de Laval et les services publics d'urgence afin de normaliser les rôles et responsabilités de chaque intervenant. Cette collaboration facilite les échanges entre les services publics dans le but d'optimiser la qualité des activités lors d'interventions de tous genres et ainsi maximiser les chances de survie des usagers.

Voici donc les partenaires avec lesquels la Corporation développe actuellement des activités et des programmes :

- Agences de santé et des services sociaux de Montréal et de Laval
- Centres d'hébergement et de soins de longue durée
- Centres d'urgence 9-1-1 de Montréal et de Laval
- Centres de santé et de services sociaux
- Centres hospitaliers de Montréal et de Laval
- Gendarmerie royale du Canada
- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Service de police de la Ville de Laval
- Service de police de la Ville de Montréal
- Service de sécurité incendie de Laval
- Service de sécurité incendie de Montréal
- Société de transport de Montréal
- Sûreté du Québec
- Ville de Laval
- Ville de Montréal



**D**e façon à répondre adéquatement aux recommandations du ministère de la Santé et des Services sociaux et de l'AÉTMS, la direction générale d'Urgences-santé a élaboré un plan stratégique triennal (2005-2008), adopté par le ministre de la Santé et des Services sociaux, composé de différentes actions basées sur la mission d'Urgences-santé. Certaines de ces actions sont en processus de réalisation, d'autres sont en devenir.



AMBULANCE

Liliane Chainey



Pierre Camirand



Line Richer, Rubis Failla



## 5.1 Orientation 1

Offrir des services préhospitaliers d'urgence de qualité adaptés aux besoins de la population

**Objectif corporatif 1**

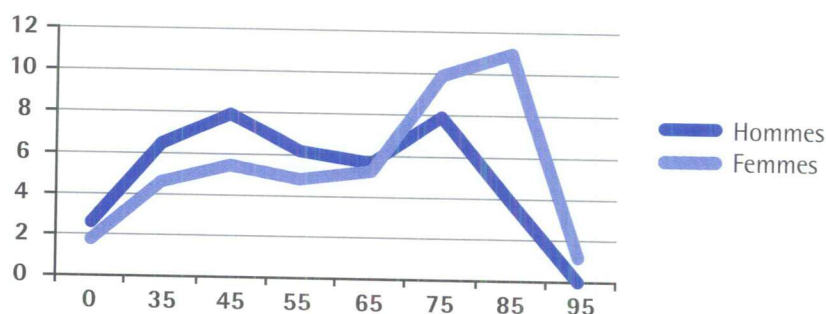
Avoir le portrait des besoins de santé et de bien-être de la population du territoire à l'aide d'indicateurs permettant d'établir notamment ses profils démographiques et ses habitudes de consommation annuellement.

**Répartition des usagers selon le sexe et l'âge.**

|        | 0-29   | 30-59  | 60-89  | 90-100 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| Femmes | 17,8 % | 30,1 % | 46,5 % | 5,6 %  |
| Hommes | 20,5 % | 39,9 % | 37,4 % | 2,2 %  |
| Total  | 38,3 % | 70 %   | 83,9 % | 7,8 %  |

D'après les données, une concentration de 39,9 % des hommes âgés entre 30-59 ans utilise les services d'urgence, alors que c'est dans une proportion majoritaire de 46,5 % que les femmes de 60-89 ans, y ont recours.

En observant de plus près les données, on remarque que c'est entre 45-49 ans, ainsi qu'entre 75-79 ans, que les hommes nécessitent le plus les services d'urgence dans 7,9 % des cas, alors qu'entre 80-84 ans, 11% des femmes font appel à Urgences-santé.

**Répartition des usagers selon l'âge**

Grâce aux données recueillies depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, il est maintenant plus facile d'évaluer les types de soins les plus prodigués lors des interventions. On dénombre plus de 27 différentes natures de cas. Les cas les plus fréquents sont notés dans le tableau ci-dessous :

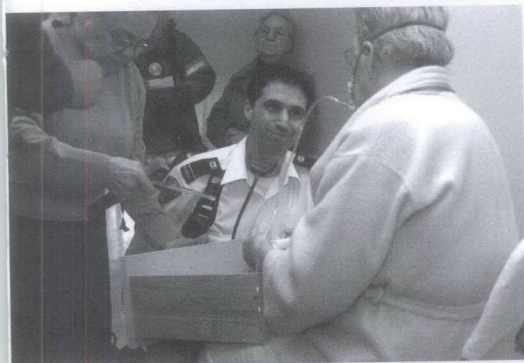
**Répartition des usagers selon la nature des cas**

|                         | Traumatismes majeurs et mineurs | Faiblesses | Problèmes respiratoires | Douleurs abdominales | Intoxications | Problèmes de comportement | Douleurs thoraciques | Autres <sup>3</sup> |
|-------------------------|---------------------------------|------------|-------------------------|----------------------|---------------|---------------------------|----------------------|---------------------|
| Transports <sup>4</sup> | 17 %                            | 11,4 %     | 8,8 %                   | 7,4 %                | 6,9 %         | 6,5 %                     | 6,2 %                | 35,8 %              |

<sup>3</sup> La catégorie « autres » contient les 20 natures de cas non détaillées.

<sup>4</sup> Données préliminaires.





Redha Founas

### Service à la clientèle et satisfaction des usagers

Le service à la clientèle d'Urgences-santé exécute un suivi étroit auprès des usagers afin de connaître leur satisfaction en rapport aux services qui leur ont été offerts. Des questionnaires leur sont acheminés et les usagers peuvent ainsi répondre librement au sondage.

| Questionnaire       | Satisfaction   | Nombre de répondants | Taux         |
|---------------------|----------------|----------------------|--------------|
| Interétablissements | excellent      | 325                  | 70 %         |
|                     | bon            | 131                  | 27 %         |
|                     | insatisfaisant | 3                    | 1 %          |
|                     | passable       | 8                    | 2 %          |
|                     | <b>Total</b>   | <b>467</b>           | <b>100 %</b> |
| Urgent              | excellent      | 433                  | 75 %         |
|                     | bon            | 135                  | 23 %         |
|                     | insatisfaisant | 3                    | 1 %          |
|                     | passable       | 8                    | 1 %          |
|                     | <b>Total</b>   | <b>579</b>           | <b>100 %</b> |

### Résultats

- Les résultats de ce sondage ont une incidence sur le travail effectué sur le terrain. La compilation des données pour l'année 2005-2006 révèle que 97 % des usagers trouvent que le service prodigué par les techniciens ambulanciers est de bon à excellent, ce qui représente 1% de plus que l'année 2004-2005.

### Traitement des dossiers des usagers

Au cours de la dernière année, le service à la clientèle a reçu 213 témoignages d'appréciation de la part d'usagers ou des familles des usagers. Par ailleurs, 348 dossiers ont été traités relativement à des plaintes, ou à des demandes d'assistance, nécessitant l'intervention du Commissaire régional à la qualité des services. En comparaison avec les données de l'année précédente, on note que le nombre de plaintes émises par les usagers a diminué.

|           | Plaintes d'usagers | Demandes d'assistance | Témoignages d'appréciation |
|-----------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| 2004-2005 | 195                | 105                   | 264                        |
| 2005-2006 | 183                | 165                   | 213                        |

### Demandes d'accès à l'information

En 2005-2006, 488 demandes écrites d'accès à l'information ont été traitées, comparative-ment à 525 demandes pendant l'année 2004-2005. Les types de demandes se résument sous différents aspects : attestations de service, bandes sonores, bulletins de décès, documents administratifs, ou rapports d'interventions préhospitalières. Le nombre de demandes d'accès à l'information a baissé de 37 comparativement à l'année précédente.



### Objectif corporatif 2

Offrir la gamme de soins et de services urgents et non urgents selon les orientations ministérielles pour répondre aux nouveaux besoins de la population et améliorer les services actuels auprès des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

#### L'assurance de la qualité des interventions cliniques

Afin de maintenir un niveau de haute qualité, les techniciens ambulanciers instructeurs et les médecins révisent de façon rétrospective les interventions cliniques comportant des actes médicaux comme l'administration de médicaments pour certains cas de difficultés respiratoires, de douleurs thoraciques, d'hypoglycémie ou de réactions allergiques. Durant l'année financière 2005-2006, près de 20 000 événements ont été évalués selon le programme d'assurance et d'amélioration continue de la qualité des interventions cliniques.

#### Résultats

- Les résultats du programme démontrent que les techniciens ambulanciers sont conformes à l'application des protocoles à 98 % sans écarts majeurs.



Pasquale D'Aversa

Le tableau ci-dessous démontre le niveau de soulagement des symptômes ressenti par le patient ou évalué par le technicien ambulancier suite à l'administration des médicaments autorisés. Huit patients sur dix ressentent une amélioration significative suivant l'intervention des techniciens ambulanciers. Ceci témoigne que l'administration des médicaments contribue certainement à mieux répondre aux besoins de la population.

| Résultat des échelles d'évaluation de la douleur, dyspnée ou état de conscience | Pourcentage |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Amélioration                                                                    | 76 %        |
| Aucun changement                                                                | 19 %        |
| Détérioration                                                                   | 2 %         |
| Variable                                                                        | 3 %         |
| <b>Total</b>                                                                    | <b>100%</b> |

Pour répondre adéquatement à la population, l'organisation doit continuer à développer des services spécialisés. Elle se doit d'offrir à la population et à ses partenaires institutionnels une gamme de services, urgents et non urgents, adaptés en tout temps à leurs attentes.

#### Transports interétablissements

Depuis le 16 mai 2005, des mesures correctives ont été apportées au service des interétablissements.

- révision de l'organisation du travail ;
- création d'un service à la clientèle ;
- élaboration de normes de service ;
- ajout de cinq équipes de techniciens ambulanciers (SIERRA) sur des véhicules à perméabilité restreinte<sup>5</sup>.

|                            | Appels | Affectations | Transports |
|----------------------------|--------|--------------|------------|
| <b>Interétablissements</b> | 46816  | 44235        | 38232      |

<sup>5</sup> Perméabilité restreinte signifie que ces équipes sont dédiées aux interétablissements sauf pour les demandes urgentes, impliquant des situations cliniques où la survie du patient est menacée dans l'immédiat.



**Déplacement des bénéficiaires à mobilité réduite**

■ heures de service élargies à 20 heures sur 24 ;

| Type de service                  | Affectations | Interventions | Transports |
|----------------------------------|--------------|---------------|------------|
| Sierra                           | 3312         | 3194          | 3074       |
| Bénéficiaires à mobilité réduite | 1346         | 1223          | 154        |
| Poste de commandement            | 1            | 1             | -          |
| Constat de décès                 | -            | 1707          | -          |

**Résultats**

- Depuis l'implantation du service des interétablissements, l'objectif principal était de respecter à 80 % les normes et les engagements qu'Urgences-santé s'était fixés. Les résultats démontrent que le service a maintenu un taux de satisfaction des usagers de plus de 90% depuis le début.

## 5.2 Orientation 2

Intégrer les services préhospitaliers d'Urgences-santé dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec

**Objectif corporatif 1**

S'intégrer aux travaux des partenaires dans le secteur préhospitalier notamment en participant aux principales tables de concertation et aux comités mixtes.

**Comité de travail interdisciplinaire des soins requis au sein des services préhospitaliers d'urgence**

À la suite du rapport de l'AETMIS concernant l'introduction des soins médicaux avancés dans les services préhospitaliers d'urgence, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a créé un groupe de travail interdisciplinaire supportant l'actualisation des normes de soins requis au sein des services préhospitaliers d'urgence. Dans ce groupe, Urgences-santé est très actif grâce à l'implication du directeur de la Direction des services professionnels et de l'assurance de la qualité ou de son représentant.

**Résultats**

- Ce groupe s'est réuni à quelque 10 reprises au cours de l'année 2005-2006 et ses priorités ont été de travailler à l'identification des changements réglementaires nécessaires et à l'établissement de recommandations visant l'élargissement des soins primaires en prévision du programme de diplôme d'études collégiales débutant en septembre 2006.



**Objectif corporatif 2**

Adapter l'organisation des pratiques préhospitalières d'Urgences-santé aux pratiques de la nouvelle organisation du réseau de la santé et des services sociaux, entre autres en tenant compte des attentes des agences et des établissements.

**Le développement des partenariats**

Urgences-santé participe à la réforme entreprise avec les CSSS, la mise en place des RUIS et la confirmation des rôles des Agences pour améliorer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services à la population, tel que recommandé par le rapport de l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (AÉTMIS).

**Résultats**

- Établissement de mécanismes de coordination et de communication permanents entre les Agences, les établissements hospitaliers et Urgences-santé ;
- Mise en place de deux comités de coordination et un groupe de travail sur la gestion de l'information :
  1. **Comité de coordination stratégique**
    - favoriser l'intégration des soins et des services préhospitaliers dans l'organisation de services du réseau de la santé et des services sociaux. Les dossiers traités ont été : les post-hospitalisations, la prise en charge des personnes âgées en perte d'autonomie et la préparation à une pandémie d'influenza.
  2. **Comité de coordination opérationnel**
    - coordonner des activités préhospitalières d'urgence avec les principaux partenaires du réseau afin d'améliorer l'intégration et l'efficacité opérationnelle des services préhospitaliers. Un sous-groupe a été formé ayant pour mandat d'émettre une proposition d'amélioration de la répartition des usagers entre les centres hospitaliers de notre territoire.
  3. **Groupe de travail sur la gestion de l'information**
    - créer un lieu permettant le développement, la gestion et l'analyse d'informations favorisant la coordination des organisations au profit du réseau de la santé.



**Objectif corporatif 3**

Établir des mécanismes de coordination permanents et développer des projets communs avec les agences et les établissements pour accroître l'efficacité des actions et offrir des services de la meilleure qualité à la population.

**Exercice Métropole 2005**

En mai 2005, un événement majeur s'est tenu à Montréal, impliquant diverses organisations de la santé, dont l'Agence de santé publique du Canada et les Agences de santé et de services sociaux de Montréal et de Laval et des services d'urgence. Exercice Métropole 2005 a permis à la Corporation d'urgences-santé de prendre sa place comme service d'urgence de première ligne avec ses partenaires formés des groupes d'intervention du service de police et de pompiers. Il a été un des exercices les plus importants au Canada et a nécessité la participation de plus de 40 intervenants d'Urgences-santé. Cet événement a permis de valider l'efficacité des opérations dans une situation d'urgence majeure.

**Résultats**

- Mobilisation du personnel lors d'une opération spécialisée ;
- Reconnaissance de la Corporation et intégration du nouveau groupe d'intervention médicale tactique (GIMT) dans une opération de type CBRN (Chimique-biologique-radiologique-nucléaire) ;
- Validation de la qualité et de l'efficacité des services spécialisés offerts à la population sur le territoire desservi.



## 5.3 Orientation 3

**Améliorer le climat organisationnel et l'implication des ressources humaines pour remplir la mission d'Urgences-santé**

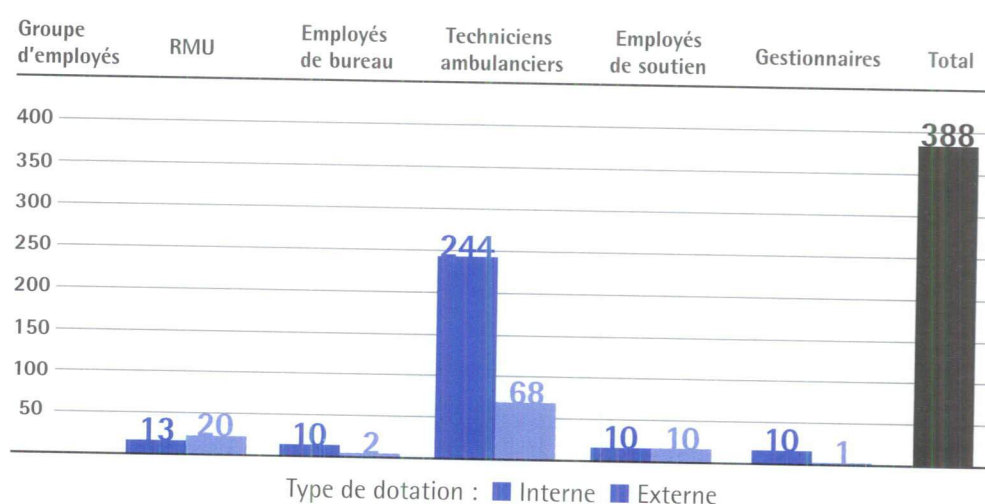
### Objectif corporatif 1

Identifier chez le personnel le potentiel de développement et en soutenir l'actualisation.

#### Le profil des gestionnaires de la Direction des services préhospitaliers

Pour développer les compétences des gestionnaires à la prise en charge de leur équipe respective, une évaluation a permis d'identifier les forces et les points à développer des membres de l'encadrement. Ce projet permet de mieux cerner les qualités nécessaires à développer pour saisir le virage « client » que la Direction des services préhospitaliers entreprend.

La restructuration a nécessité plusieurs activités de la part du service de dotation et développement organisationnel de la Direction des ressources humaines. Pour répondre à la demande de la Direction des services préhospitaliers exclusivement, le personnel de sélection a dû procéder à plus de 388 évaluations de candidats et dotations et ce, du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 31 mars 2006.



#### La restructuration organisationnelle

Les objectifs de cette réorganisation :

- Optimiser l'utilisation des ressources humaines par la valorisation des compétences du personnel dans leurs rôles respectifs ;
- Assurer le leadership des gestionnaires de premier niveau dans la gestion des ressources humaines afin d'atteindre les objectifs corporatifs ;
- Favoriser l'appropriation des orientations stratégiques et opérationnelles et de ses principes de gestion auprès de tous les membres du personnel d'Urgences-santé ;
- Permettre un cheminement de carrière au sein de la Corporation et développer la relève ;
- Développer le sentiment d'appartenance.

#### Résultats

- La restructuration organisationnelle a favorisé une prise en charge des équipes de travail afin de cimenter l'esprit d'équipe grâce à un encadrement adéquat par une définition des rôles et des responsabilités de chacun tant à l'interne que sur la route.



**Objectif corporatif 2**

S'assurer de garder le personnel d'Urgences-santé à l'avant-garde des pratiques préhospitalières reconnues par le MSSS.

**Finalisation du projet des soins préhospitaliers avancés de la première cohorte et rapport au Collège des médecins**

Le 16 janvier 2006, Urgences-santé a transmis au Collège des médecins le rapport d'analyse du projet de soins préhospitaliers avancés couvrant la période du 12 septembre au 11 décembre 2005. Les données présentées ont été réalisées par des équipes de deux techniciens ambulanciers en soins avancés dans un véhicule automobile, sans présence médicale à bord.

Le rapport a été analysé par le comité aviseur en soins préhospitaliers d'urgence du Collège des médecins le 27 mars dernier. Le Bureau du Collège des médecins a adopté, le 31 mars 2006, un projet de règlement sur les activités professionnelles pouvant être exercées dans un contexte de services préhospitaliers d'urgence. Ce projet de règlement a été soumis à l'Office des professions du Québec pour consultation.

Entre temps, Urgences-santé a reçu l'autorisation de poursuivre la couverture des soins avancés tels que développés lors de la phase 4 afin de maintenir les services et les compétences des 18 techniciens ambulanciers en soins préhospitaliers avancés.



François Bourdage, Martin B. Poirier

**Formation aux techniciens ambulanciers**

La formation aux techniciens ambulanciers est donnée systématiquement lors de l'introduction de nouveaux équipements ou de nouveaux médicaments. Afin de maintenir les techniciens ambulanciers informés des changements des protocoles et des techniques, Urgences-santé s'assure d'offrir des sessions de formation ou des rencontres afin de transmettre les directives à suivre. Différents programmes ont fait l'objet de cours de formation pendant l'année 2005-2006.

| Formation aux employés                                                       | Nombre d'heures totales | Nombre de participants | Durée du cours |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|----------------|
| Harnais et Oxylator®                                                         | 2 805,5 heures          | 362 participants       | 7,75 heures    |
| Soulagement des symptômes<br>(5 médicaments)                                 | 860,25 heures           | 37 participants        | 23,25 heures   |
| Retour au travail                                                            | 790,5 heures            | 51 participants        | 15,5 heures    |
| Rencontres de formation<br>(sujets variés)                                   | 176,5 heures            | 830 participants       | 0,5 heure      |
| Intégration des nouveaux<br>techniciens ambulanciers                         | 1 519 heures            | 49 participants        | 31 heures      |
| Confidentialité et rédaction<br>de rapport d'intervention<br>préhospitalière | 744 heures              | 96 participants        | 7,75 heures    |
| UPS- Justice et<br>maladies contagieuses                                     | 116,25 heures           | 15 participants        | 7,75 heures    |



### Résultats

- Au total, 7012 heures de formation ont été offertes pendant l'année financière. Ce total est nettement inférieur au nombre d'heures de formation habituellement enregistré par les années antérieures alors qu'on y consacrait entre 20 000 et 25 000 heures. Par contre, un fait à noter est que le taux des accidents du travail a diminué de 19,7% comparativement à l'année 2004-2005, notamment grâce à la formation offerte pour l'implantation de nouveaux outils de travail.



|                                     | 2004-2005 | 2005-2006 | Variation |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Diminution des accidents du travail | 435       | 349       | -19,7 %   |

### Objectif corporatif 3

Promouvoir une gestion de ressources humaines basée sur les valeurs d'Urgences-santé : la compétence, le respect, le travail d'équipe, la responsabilisation et l'esprit d'initiative.

#### Plan de présence au travail

Un plan d'amélioration de la présence au travail a été déposé pour la période 2005-2008.

Plusieurs activités ont été planifiées sous trois leviers précis :

- L'amélioration de la gestion des ressources humaines ;
- La révision de l'organisation du travail ;
- Le développement de pratiques de gestion médico-administratives assurant la prise en charge des employés ayant des difficultés de santé.

Plusieurs activités prévues au plan visaient :

- le support accordé aux gestionnaires dans la poursuite des objectifs de réduction de l'absentéisme ;
- la formation et le renforcement de l'équipe de gestionnaires relativement à la restructuration de la Direction des services préhospitaliers pour un meilleur rapprochement de l'encadrement des employés. À cet effet, la gestion intégrée de la contribution comportait pour tous les gestionnaires la réduction de l'absentéisme et l'amélioration du climat de travail ;
- le support accordé aux employés en arrêt de travail afin :
  - d'accélérer la prise en charge ;
  - de donner l'accès rapide à des plans de traitement ou à des ressources spécialisées pour aider les employés ayant des problèmes de santé ;
- Détresse psychologique.

### Résultats

- Nous enregistrons une réduction de 19,7 % du nombre d'accidents de travail par rapport à l'année précédente et de 12 % du nombre de réclamations d'assurances salaire pour la même période.



**Objectif corporatif 4**

Élaborer de façon systématique des mécanismes de consultation et de rétroaction auprès de l'ensemble du personnel cadre et syndiqué et des différents syndicats.

**Relations avec les unités syndicales**

Au cours de l'année 2005-2006, de nombreux efforts ont été déployés dans le but d'informer les différentes unités syndicales dès le début des projets qui concernaient les employés de la Corporation.

- Les projets d'amélioration en santé et sécurité au travail ;
- La nouvelle structure organisationnelle de la Direction des services préhospitaliers ;
- Les changements des rôles et des responsabilités des employés et des cadres ;
- Le changement dans l'établissement des nouveaux règlements, des politiques et des procédures.

**Résultats**

- Meilleure relation avec les unités syndicales dans les opérations quotidiennes ;
- Meilleurs échanges pour le renouvellement des conventions collectives ;
- Meilleure compréhension commune des améliorations à apporter au contexte de travail.

## 5.4 Orientation 4

Optimiser l'organisation des opérations d'Urgences-santé et améliorer son système de gestion

**Objectif corporatif 1**

Évaluer les processus opérationnels et les méthodes de travail à tous les échelons de l'intervention pour identifier les composantes à améliorer.

**Révision et mise à jour des règlements, politiques et procédures**

En réponse au rapport d'inspection ministérielle, une nouvelle structure des règlements, des politiques et des procédures a été déployée.

**Résultats**

- Les niveaux d'autorisation ont été établis en fonction des paliers décisionnels de l'entreprise et la structure des documents a été uniformisée, s'inspirant des règles qui prévalent au ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- À la suite de l'élaboration d'une liste de priorités, une dizaine de politiques répondant aux nouveaux critères ont été approuvées en cours d'année ;
- En parallèle, l'équipe de la direction des technologies a développé un nouveau répertoire informatisé qui permet un repérage et une recherche rapide des contenus de documents administratifs. Ce logiciel est accessible à l'ensemble des employés via l'intranet de la Corporation.



**Objectif corporatif 2**

Réaliser un plan d'amélioration des performances corporatives afin de mieux réallouer les ressources au service direct à la population.

**Révision des processus d'approvisionnement et de la gestion des stocks**

Cette révision consistait à améliorer le contrôle de la consommation des fournitures médicales et à élaborer un nouvel aménagement de l'organisation du travail.

**Résultats**

- Installation de réservoirs de carburant dans les centres opérationnels pour un contrôle de l'approvisionnement des véhicules ;
- Installation de distributrices de fournitures médicales dans les centres opérationnels.

**Objectif corporatif 3**

Rendre concordant le temps de réponse d'Urgences-santé aux normes provinciales.

**Amélioration du temps d'intervention**

Beaucoup d'efforts ont été investis pour obtenir une amélioration du délai lors d'interventions sur les appels d'urgence de type priorité 01.

| Priorité 01 | Délai interne<br>( minute ) | Délai de mise en route<br>( minute ) | Délai externe<br>( minute ) | Temps de réponse<br>( minute ) |
|-------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 2004-2005   | 2.27                        | 0.48                                 | 6.56                        | 9.31                           |
| 2005-2006   | 2.06                        | 0.41                                 | 6.54                        | 9.01                           |

**Résultats**

- L'amélioration du temps de réponse a fait l'objet d'un suivi constant depuis le début de l'année 2005-2006. Le résultat final démontre une amélioration de plus de 2 % par rapport au résultat de l'année précédente, ce qui équivaut à une diminution de 30 secondes en moyenne au temps de réponse pour l'année 2005-2006.



**Objectif corporatif 4**

Développer des systèmes d'information qui soient des supports à la prise de décision accessibles à tous les gestionnaires.

**Amélioration des communications**

La Direction des communications, affaires publiques et service à la clientèle, en support à toutes les directions d'Urgences-santé, a déployé beaucoup d'efforts au cours de la dernière année pour améliorer les communications internes de la Corporation. Au printemps 2005, une révision complète des outils de communication qui étaient déjà en place a été effectuée et des changements ont été exécutés afin de maximiser la transmission des informations à tous les différents niveaux hiérarchiques de la Corporation.

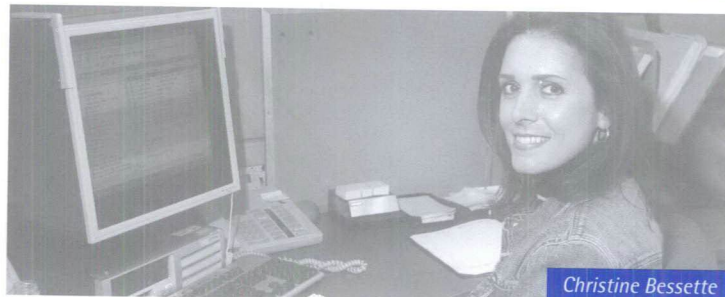
**Résultats**

- Instauration de nouveaux instruments de communication : écrans cathodiques d'informations continues dans chaque centre opérationnel ;
- Modifications majeures apportées au journal interne : augmentation de la fréquence et accessibilité simultanée pour tous ;
- Amélioration au niveau de l'intégration de la Direction des communications, affaires publiques et du service à la clientèle dans les activités de la Direction des services préhospitaliers ;
- Ouverture automatique de « messages de haute importance » accessibles à tous les employés des centres opérationnels dès l'ouverture des systèmes informatiques ;
- Développement maximal du système intranet pour transmettre des informations simultanées ;
- Développement d'un guide de diffusion de l'information ;
- Amélioration de l'accessibilité de l'information dans les trois centres opérationnels et au centre administratif.



Caroline Brodeur





Christine Bessette



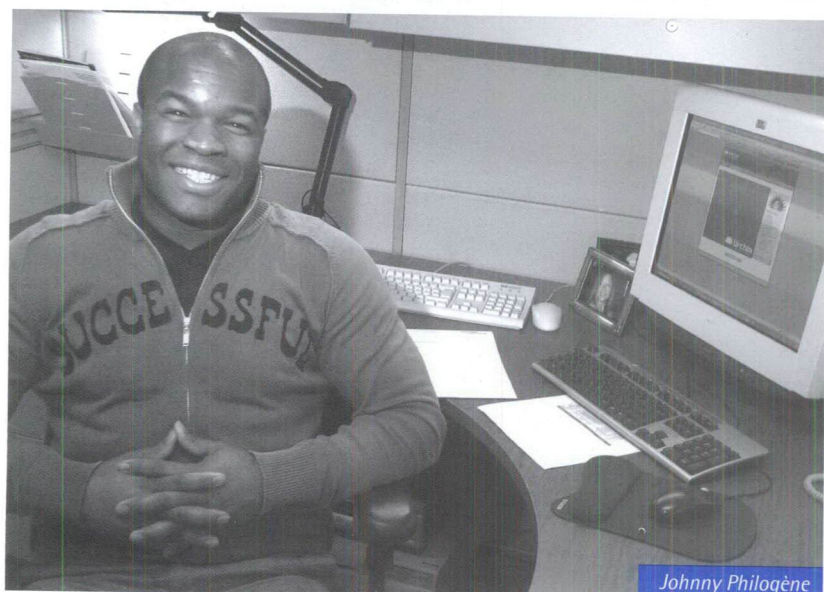
Marc Langevin, Mario Lavigne



Dr François Provost, Serge Paquette



Daniel Marchand, Diane Verreault

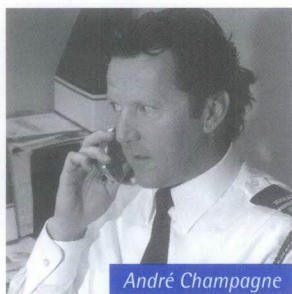


Johnny Philogène



Jean-François Deveau, Stéphane Smith





André Champagne



Benoît Garneau



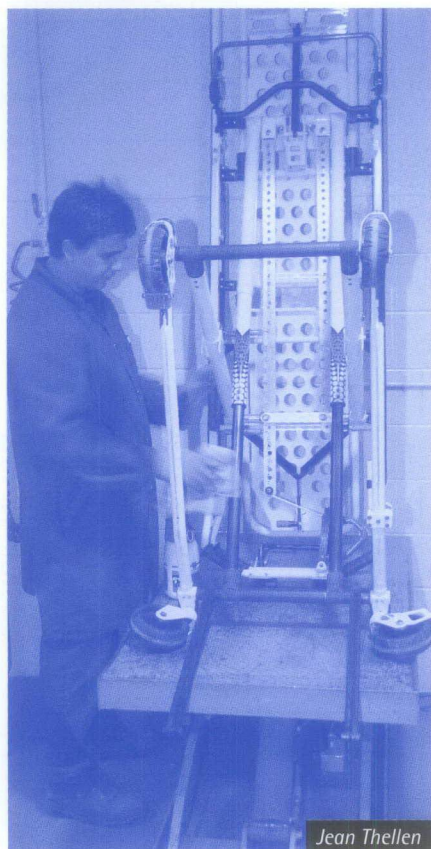
Marthe Leclerc



Chi Hue Bui



Lise Champagne, Lorraine Bélanger, Marcel Campeau, Chantal Ouellet, Chantal Mathieu



Jean Thellen



Éric Monette



Antoine Brousseau, Dave Boisvert



Martin Gervais



## 5.5 Orientation 5

### Améliorer l'organisation et les grands processus décisionnels de la Corporation

#### Objectif corporatif 1

Ajuster les structures opérationnelles, administratives et médicales en fonction du nouveau plan d'organisation et des nouveaux processus.

#### La restructuration organisationnelle

La restructuration de la Direction des services préhospitaliers a été révisée en réponse au rapport d'inspection ministérielle. L'objectif est d'optimiser les services préhospitaliers pour permettre aux techniciens ambulanciers et à l'ensemble des employés de continuer à offrir un service de qualité aux usagers.

#### Résultats

Lors de la restructuration de la direction des services préhospitaliers, l'organisation a nommé :

- 4 nouveaux chefs de division
- 1 adjoint au directeur
- 4 chefs de divisions adjoints
- et plusieurs superviseurs.

La direction est structurée en 6 divisions fonctionnelles : le Centre opérationnel Nord, le Centre opérationnel Ouest, le Centre opérationnel Est, le Centre de communication santé, le support opérationnel et enfin, le support aux opérations spécialisées.

#### Objectif corporatif 2

Clarifier et formaliser les rôles et les responsabilités des directions d'Urgences-santé et des différentes instances décisionnelles et consultatives.

#### La gouvernance d'Urgences-santé

Un groupe de travail, composé de membres du conseil d'administration et de la permanence, a été formé. La modernisation passe par une gestion qui répond à des critères de transparence, d'intégrité et de responsabilité afin d'assurer la performance attendue des entreprises du secteur public et de répondre ainsi aux attentes légitimes des citoyens.

Le mandat de ce groupe :

- proposer des moyens pour favoriser une plus grande implication des membres du conseil d'administration afin qu'ils s'approprient certaines problématiques de l'organisation;
- établir des relations claires entre le conseil d'administration et la haute direction d'Urgences-santé.

#### Résultats

Le groupe de travail devra déposer ses conclusions en juin 2006.

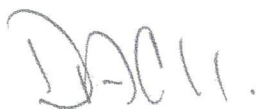


## La déclaration de la Corporation

**D**e l'exercice terminé le 31 mars 2006

Par les présentes, nous déclarons que, à notre connaissance, les états financiers ainsi que les notes complémentaires et les renseignements supplémentaires les accompagnant reflètent fidèlement la situation financière, le résultat des opérations ainsi que le volume d'activités correspondant, pour l'exercice terminé le 31 mars 2006.

Le 20 juin 2006



Daniel Adam  
Président et directeur général

Ces derniers sont approuvés au nom du conseil d'administration, par les administrateurs désignés à cette fin par la résolution US2006.06.20-5.2 de l'assemblée du 20 juin 2006.

Le 20 juin 2006



Francine Légaré  
Membre du comité de vérification



Danielle Tétrault  
Membre du comité de vérification



## Rapport de la direction

Les états financiers de la Corporation d'urgences-santé 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 conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. 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 contrôles comptables internes, 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.

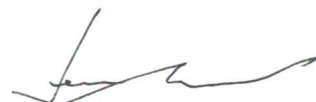
La Corporation reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration doit surveiller 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 le vérificateur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

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



Président et directeur général



Directeur des finances

Montréal, le 26 mai 2006



## Rapport du vérificateur



À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Corporation d'urgences-santé au 31 mars 2006 et les états des résultats et de l'excédent ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. J'ai aussi vérifié le bilan au 31 mars 2006 du Fonds des activités provinciales administré par la Corporation ainsi que son état de l'évolution du solde du fonds de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Corporation. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Corporation et du Fonds des activités provinciales au 31 mars 2006, ainsi que des résultats de l'exploitation et des flux de trésorerie de la Corporation pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 26 mai 2006



CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ  
RÉSULTATS ET EXCÉDENT  
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS

|                                       | <u>2006</u>         | <u>2005</u>         |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|
| PRODUITS                              |                     |                     |
| Subventions (note 3)                  | 55 057 031 \$       | 53 952 699 \$       |
| Transports ambulanciers (note 4)      | 27 674 457          | 27 520 533          |
| Divers                                | <u>386 644</u>      | <u>430 492</u>      |
|                                       | 83 118 132          | 81 903 724          |
| CHARGES (note 5)                      | <u>82 241 526</u>   | <u>81 363 664</u>   |
| EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES | 876 606             | 540 060             |
| EXCÉDENT AU DÉBUT                     | <u>2 066 712</u>    | <u>1 526 652</u>    |
| EXCÉDENT À LA FIN                     | <u>2 943 318 \$</u> | <u>2 066 712 \$</u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ  
BILAN  
AU 31 MARS

|                                                                                                                             | 2006                 | 2005                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>ACTIF</b>                                                                                                                |                      |                      |
| À court terme                                                                                                               |                      |                      |
| Encaisse                                                                                                                    | 10 311 197 \$        | 10 046 485 \$        |
| Débiteurs (note 7)                                                                                                          | 5 294 429            | 5 751 947            |
| Frais payés d'avance                                                                                                        | 11 964               | 619 486              |
|                                                                                                                             | <u>15 617 590</u>    | <u>16 417 918</u>    |
| IMMOBILISATIONS (note 9)                                                                                                    | 4 244 641            | 3 341 833            |
|                                                                                                                             | <u>19 862 231 \$</u> | <u>19 759 751 \$</u> |
| <b>PASSIF</b>                                                                                                               |                      |                      |
| À court terme                                                                                                               |                      |                      |
| Dû au Fonds des activités provinciales, portant intérêt au taux<br>préférentiel moins 2 % , sans modalités de remboursement | 1 275 563 \$         | 634 439 \$           |
| Créditeurs et frais courus                                                                                                  | 15 338 071           | 14 640 718           |
| Subventions reportées                                                                                                       | -                    | 87 000               |
| Versements sur obligations découlant de contrats<br>de location-acquisition (note 11)                                       | 228 172              | 2 025 603            |
|                                                                                                                             | <u>16 841 806</u>    | <u>17 387 760</u>    |
| OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS<br>DE LOCATION-ACQUISITION (note 11)                                                      | 77 107               | 305 279              |
|                                                                                                                             | <u>16 918 913</u>    | <u>17 693 039</u>    |
| EXCÉDENT                                                                                                                    | 2 943 318            | 2 066 712            |
|                                                                                                                             | <u>19 862 231 \$</u> | <u>19 759 751 \$</u> |

ENGAGEMENTS (note 14)

ÉVENTUALITÉ (note 15)

ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DU BILAN (note 16)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

*Francine Légaré*  
Francine Légaré, Membre du comité de vérification

*Danielle Tétrault*  
Danielle Tétrault, Membre du comité de vérification

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ  
FLUX DE TRÉSORERIE  
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS

|                                                                         | 2006                 | 2005                 |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX (note 17)                                   |                      |                      |
| ACTIVITÉS D'EXPLOITATION                                                |                      |                      |
| Excédent des produits sur les charges                                   | 876 606 \$           | 540 060 \$           |
| Postes hors caisse imputés aux résultats                                |                      |                      |
| Amortissement des immobilisations                                       | 2 484 905            | 4 641 724            |
| Pertes (Gains) sur aliénation d'immobilisations                         | (4 625)              | 13 960               |
|                                                                         | <u>3 356 886</u>     | <u>5 195 744</u>     |
| VARIATION D'ÉLÉMENTS D'ACTIF ET DE PASSIF LIÉS À L'EXPLOITATION         |                      |                      |
| Actif à court terme, (augmentation) diminution                          |                      |                      |
| Débiteurs                                                               | 457 518              | 1 706 052            |
| Frais payés d'avance                                                    | 607 522              | (276 151)            |
| Passif à court terme, augmentation (diminution)                         |                      |                      |
| Dû au Fonds des activités provinciales                                  | 641 124              | 173 496              |
| Créditeurs et frais courus                                              | 646 320              | 361 402              |
| Subventions reportées                                                   | (87 000)             | -                    |
|                                                                         | <u>2 265 484</u>     | <u>1 964 799</u>     |
|                                                                         | <u>5 622 370</u>     | <u>7 160 543</u>     |
| ACTIVITÉS DE FINANCEMENT                                                |                      |                      |
| Remboursement de la dette relative aux contrats de location-acquisition | (2 025 603)          | (2 854 664)          |
| ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT                                              |                      |                      |
| Acquisition d'immobilisations                                           | (3 339 639)          | (278 449)            |
| Produit d'aliénation d'immobilisations                                  | 7 584                | -                    |
|                                                                         | <u>(3 332 055)</u>   | <u>(278 449)</u>     |
| AUGMENTATION DE L'ENCAISSE                                              | 264 712              | 4 027 430            |
| ENCAISSE AU DÉBUT                                                       | <u>10 046 485</u>    | <u>6 019 055</u>     |
| ENCAISSE À LA FIN                                                       | <u>10 311 197 \$</u> | <u>10 046 485 \$</u> |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ  
FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES  
ÉVOLUTION DU SOLDE DU FONDS  
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS

|                                                                           | 2006         | 2005       |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| <b>SOLDE AU DÉBUT</b>                                                     | 838 464 \$   | 460 943 \$ |
| <b>Augmentation</b>                                                       |              |            |
| Subvention du gouvernement du Québec                                      | 1 100 821    | 819 846    |
| Intérêts                                                                  | 26 529       | 10 429     |
|                                                                           | 1 127 350    | 830 275    |
| <b>Diminution</b>                                                         |              |            |
| Contribution au congrès international interdisciplinaire sur les urgences | 12 071       | 25 000     |
| Frais d'enquête                                                           | 156 010      | -          |
| Contribution au programme RCR au secondaire                               | 50 000       | -          |
| Honoraires                                                                | 8 060        | 35 731     |
| Système de priorisation des appels                                        | 358 115      | 318 775    |
| Financement du projet de sensibilisation en secouristes avertis           | -            | 23 000     |
| Formation                                                                 | -            | 4 000      |
| Uniformes et vêtements individuels de protection à l'essai                | 18 947       | -          |
| Fournitures médicales spécialisées                                        | -            | 4 898      |
| Achats d'écussons                                                         | 25 448       | 41 026     |
| Contribution au projet pilote en soins préhospitaliers avancés            | 61 600       | -          |
| Frais juridiques                                                          | -            | 324        |
|                                                                           | 690 251      | 452 754    |
| <b>SOLDE À LA FIN</b>                                                     | 1 275 563 \$ | 838 464 \$ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ  
FONDS DES ACTIVITÉS PROVINCIALES  
BILAN  
AU 31 MARS

|                                                                                                              | 2006                | 2005              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|
| ACTIF                                                                                                        |                     |                   |
| À court terme                                                                                                |                     |                   |
| À recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux                                                  | - \$                | 204 025 \$        |
| Dû par la Corporation, portant intérêt au taux<br>préférentiel moins 2 %, sans modalités de<br>remboursement | 1 275 563           | 634 439           |
|                                                                                                              | <u>1 275 563 \$</u> | <u>838 464 \$</u> |
| SOLDE DU FONDS                                                                                               | 1 275 563 \$        | 838 464 \$        |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

*Francine Légaré*  
Francine Légaré, Membre du comité de vérification

*Danielle Tétrault*  
Danielle Tétrault, Membre du comité de vérification



**CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ**  
**NOTES COMPLÉMENTAIRES**  
**31 MARS 2006**

**1. CONSTITUTION ET OBJET**

La Corporation d'urgences-santé, 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 (L.R.Q., chapitre S-5). Elle exerce, sur son territoire, les fonctions dévolues à une régie régionale par la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (L.Q. 2002 c.69), 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.

Conformément à une directive du ministère de la Santé et des Services sociaux, l'excédent ne peut être utilisé que pour les fonctions prévues par la loi et ne peut être engagé sans l'autorisation préalable du Ministère.

**Fonds des activités provinciales**

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a confié à la Corporation le mandat d'acquérir de l'équipement de sécurité et des pièces d'uniforme pour l'ensemble des techniciens ambulanciers de la province de Québec. À titre de fiduciaire du Fonds des activités provinciales, la Corporation doit assurer la distribution, les échanges et le remplacement de cet équipement. Les subventions accordées par le Ministère dans le cadre du Fonds couvrent le coût d'acquisition des vêtements individuels de protection ainsi que les coûts directs qui y sont liés. De plus, ce fonds doit, à la demande du Ministère, assumer des charges spécifiques reliées à l'ensemble des services préhospitaliers.

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

Le 6 février 2006, un protocole d'entente pour la création d'un patrimoine fiduciaire pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers a été signé entre le ministère de la Santé et des Services sociaux, les associations d'entreprises ambulancières et la Corporation. La Corporation a le mandat d'agir à titre de fiduciaire du fonds destiné à l'achat, la gestion et l'entretien des vêtements de protection individuels. De l'avis de la Corporation, ce nouveau fonds remplacera éventuellement le fonds des activités provinciales pour la comptabilisation de toutes les transactions reliées à la gestion des vêtements de protection individuels. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, aucune transaction financière n'a été effectuée dans ce fonds.

Les opérations de ces mandats font l'objet d'une comptabilité distincte de celles de la Corporation.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de la Corporation, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, 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 produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

### Constatations des produits de subventions

Les subventions sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

### Constatations des produits

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

- Il y a 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.

### Immobilisations

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 :

|                                                   |              |
|---------------------------------------------------|--------------|
| Équipement informatique                           | 3 à 5 ans    |
| Mobilier et équipement                            | 5 ans        |
| Matériel roulant                                  | 36 à 60 mois |
| Système de répartition<br>assistée par ordinateur | 5 ans        |

### Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu du fait que la Corporation ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.



## 3. PRODUITS - SUBVENTIONS

|                                                                                 | 2006                 | 2005                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Ministère de la Santé et des Services sociaux -<br>subvention de fonctionnement | 55 057 031 \$        | 35 005 154 \$        |
| Société de l'assurance automobile du Québec                                     | -                    | 18 947 545           |
|                                                                                 | <u>55 057 031 \$</u> | <u>53 952 699 \$</u> |

## 4. PRODUITS - TRANSPORTS AMBULANCIERS

|                                                                                       | 2006                 | 2005                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Établissements du réseau de la santé et des<br>services sociaux                       | 9 392 402 \$         | 9 510 314 \$         |
| Ministère de la Santé et des Services sociaux -<br>subvention pour les établissements | 5 651 021            | 5 714 729            |
|                                                                                       | <u>15 043 423</u>    | <u>15 225 043</u>    |
| Société de l'assurance automobile du Québec                                           | 1 036 362            | 1 033 909            |
| Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale                                     | 4 277 255            | 4 306 150            |
| Particuliers                                                                          | 6 894 898            | 6 589 863            |
| Autres                                                                                | 422 519              | 365 568              |
|                                                                                       | <u>27 674 457 \$</u> | <u>27 520 533 \$</u> |

## 5. CHARGES 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 2006    | Total 2005    |
|-------------------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|---------------|---------------|
| Traitements et salaires                         | 969 033 \$   | 3 358 128 \$            | 1 199 058 \$ | 29 490 590 \$                      | 3 247 482 \$              | 379 778 \$                            | 424 569 \$                 | - \$                             | 39 068 638 \$ | 37 629 367 \$ |
| Avantages sociaux (a)                           | 497 856      | 1 281 490               | 266 829      | 6 582 734                          | 793 890                   | 79 628                                | 102 975                    | -                                | 9 605 402     | 9 891 869     |
| Charges sociales (b)                            | 399 809      | 909 532                 | 234 704      | 11 685 713                         | 629 039                   | 76 233                                | 161 706                    | -                                | 14 076 736    | 11 770 202    |
| Fournitures médicales et médicaments            | 9 292        | 254                     | -            | 1 872 292                          | 164                       | -                                     | 3 126                      | -                                | 1 885 128     | 1 949 600     |
| Frais de déplacement                            | 7 089        | 125 907                 | 1 584        | 87 650                             | 5 545                     | 916                                   | 327                        | -                                | 229 018       | 179 306       |
| Services achetés (note 6)                       | 81 001       | 1 189 582               | 407 051      | 969 029                            | 1 020 729                 | 2 213                                 | 121 229                    | 78 676                           | 3 869 510     | 4 436 070     |
| Communications                                  | 1 840        | 280 204                 | 2 428        | 68 288                             | 712 176                   | 4 661                                 | -                          | -                                | 1 069 597     | 969 144       |
| Location d'immeubles                            | -            | 22 269                  | 3 118        | 1 507 100                          | -                         | -                                     | -                          | 1 374 616                        | 2 907 103     | 2 897 332     |
| Location d'équipement                           | -            | 3 517                   | -            | 4 405                              | 269 910                   | -                                     | -                          | -                                | 277 832       | 284 723       |
| Contrats de location-acquisition :              |              |                         |              |                                    |                           |                                       |                            |                                  |               |               |
| Intérêts sur obligations                        | 6 310        | -                       | 17 602       | 40 542                             | 427                       | -                                     | -                          | -                                | 64 881        | 184 412       |
| Amortissement des immobilisations               | 47 594       | 50 251                  | 319 729      | 2 028 444                          | 32 994                    | -                                     | 1 637                      | 4 256                            | 2 484 905     | 4 641 724     |
| Pertes (Gains) sur aliénation d'immobilisations | -            | -                       | (1 319)      | (3 150)                            | -                         | -                                     | (156)                      | -                                | (4 625)       | 13 960        |
| Achats et location d'uniformes                  | 54           | 467                     | -            | 662 964                            | 8 284                     | -                                     | 22 443                     | -                                | 694 212       | 982 887       |
| Frais de matériel roulant                       | 26 926       | 88                      | -            | 3 992 288                          | 574                       | 205                                   | 51 126                     | -                                | 4 071 207     | 3 491 607     |
| Fournitures de bureau                           | 5 981        | 72 386                  | 24 811       | 170 839                            | 17 792                    | 2 166                                 | 457                        | -                                | 294 432       | 318 375       |
| Créances douteuses et frais de recouvrement     | -            | 31                      | -            | 1 444 584                          | -                         | -                                     | -                          | -                                | 1 444 615     | 1 217 827     |
| Créances douteuses recouvrées                   | -            | -                       | -            | (57 552)                           | -                         | -                                     | -                          | -                                | (57 552)      | (56 042)      |
| Assurances                                      | -            | 101 837                 | -            | -                                  | -                         | -                                     | -                          | -                                | 101 837       | 99 840        |
| Intérêts et frais bancaires                     | 35           | 808                     | 139          | 700                                | -                         | -                                     | -                          | -                                | 1 682         | 5 932         |
| Autres                                          | 4 321        | 116 245                 | 42 745       | 130 389                            | 14 063                    | 2 834                                 | 5 507                      | 8 192                            | 324 296       | 594 309       |
| Récupération de charges                         | (68 894)     | (74 182)                | (676)        | (23 097)                           | -                         | (489)                                 | -                          | -                                | (167 328)     | (138 780)     |
|                                                 | 1 988 247 \$ | 7 438 814 \$            | 2 517 803 \$ | 60 634 762 \$                      | 6 753 069 \$              | 548 145 \$                            | 894 946 \$                 | 1 465 740 \$                     | 82 241 526 \$ | 81 363 664 \$ |

(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.



## 6. SERVICES ACHETÉS

|                                                                           | 2006                | 2005                |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Traitement électronique des données                                       | 90 906 \$           | 107 706 \$          |
| Service de buanderie                                                      | 386 700             | 300 973             |
| Entretien et réparation - locaux et équipement                            | 1 287 416           | 1 352 479           |
| Entretien et réparation du système de répartition assistée par ordinateur | 560 691             | 645 137             |
| Mise à jour de logiciels informatiques                                    | 164 710             | 253 378             |
| Formation                                                                 | 149 083             | 300 423             |
| Honoraires professionnels                                                 | 1 004 392           | 1 060 457           |
| Projet de recherche préhospitalière                                       | -                   | 53 756              |
| Relocalisation du siège social                                            | -                   | 142 799             |
| Révision de processus, restructuration et orientations stratégiques       | 172 754             | 151 765             |
| Autres                                                                    | 52 858              | 67 197              |
|                                                                           | <u>3 869 510 \$</u> | <u>4 436 070 \$</u> |

## 7. DÉBITEURS

|                                                                        | 2006                | 2005                |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Bénéficiaires de transport ambulancier</b>                          |                     |                     |
| Établissements du réseau de la santé et des services sociaux           | 1 959 578 \$        | 2 099 535 \$        |
| Société de l'assurance automobile du Québec                            | 61 268              | 90 893              |
| Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale                      | 362 171             | 478 229             |
| Particuliers                                                           | 3 006 999           | 2 927 046           |
| Autres                                                                 | 31 662              | 29 965              |
|                                                                        | <u>5 421 678</u>    | <u>5 625 668</u>    |
| <br><b>Ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions</b> | <br>286 747         | <br>865 863         |
| <b>Taxe de vente du Québec à recevoir</b>                              | 280 661             | 258 220             |
| <b>Autres débiteurs</b>                                                | 976 865             | 763 954             |
|                                                                        | <u>6 965 951</u>    | <u>7 513 705</u>    |
| <br><b>Provision pour créances douteuses</b>                           |                     |                     |
| Particuliers                                                           | (1 671 522)         | (1 761 758)         |
|                                                                        | <u>5 294 429 \$</u> | <u>5 751 947 \$</u> |

## 8. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des instruments financiers est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

## 9. IMMOBILISATIONS

|                                                                         | 2006                 |                      |                     | 2005                |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
|                                                                         | Coût                 | Amortissement cumulé | Net                 | Net                 |
| Équipement informatique                                                 | 4 086 531 \$         | 3 800 877 \$         | 285 654 \$          | 384 136 \$          |
| Mobilier et équipement                                                  | 5 455 908            | 4 773 179            | 682 729             | 928 265             |
| Matériel roulant                                                        | 13 145 250           | 12 837 260           | 307 990             | 221 790             |
| Matériel roulant en fabrication                                         | 2 730 465            | -                    | 2 730 465           | -                   |
| Système de répartition assistée par ordinateur                          | 5 981 984            | 5 974 045            | 7 939               | 4 222               |
|                                                                         | <u>31 400 138</u>    | <u>27 385 361</u>    | <u>4 014 777</u>    | <u>1 538 413</u>    |
| Immobilisations détenues en vertu de contrats de location-acquisition : |                      |                      |                     |                     |
| Matériel roulant                                                        | 200 602              | 142 848              | 57 754              | 1 245 175           |
| Équipement                                                              | 593 678              | 450 675              | 143 003             | 520 730             |
| Système de répartition assistée par ordinateur                          | 42 043               | 12 936               | 29 107              | 37 515              |
|                                                                         | <u>836 323</u>       | <u>606 459</u>       | <u>229 864</u>      | <u>1 803 420</u>    |
|                                                                         | <u>32 236 461 \$</u> | <u>27 991 820 \$</u> | <u>4 244 641 \$</u> | <u>3 341 833 \$</u> |

Au cours de l'exercice, des immobilisations ont été acquises à un coût total de 3 390 672 \$ (2005 : 463 574 \$), dont des immobilisations pour un montant de 0 \$ (2005 : 174 065 \$) acquises au moyen de contrats de location-acquisition. Une somme de 3 339 639 \$ (2005 : 278 449 \$) en espèces a été versée pour l'achat des immobilisations. Un achat d'équipement au montant de 51 033 \$ est dû au 31 mars 2006.

## 10. MARGE DE CRÉDIT AUTORISÉE

Le ministère de la Santé et des Services sociaux accorde une autorisation d'emprunt à la Corporation qui varie en fonction de ses besoins de financement. Au 31 mars 2006 et 2005, il n'y avait aucune autorisation d'emprunt. Tout emprunt de la Corporation contracté auprès de son institution financière sous forme de marge de crédit porte intérêt au taux préférentiel.



## 11. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

|                                                            | 2006             | 2005              |
|------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
| Obligations découlant de contrats de location-acquisition: |                  |                   |
| - taux variant de 3,96 % à 6,44 %, échéant jusqu'en 2008   | 305 279 \$       | 2 330 882 \$      |
| Versements échéant en deçà d'un an                         | 228 172          | 2 025 603         |
|                                                            | <u>77 107 \$</u> | <u>305 279 \$</u> |

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

|                                                                                |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 2007                                                                           | 237 177 \$        |
| 2008                                                                           | 78 450            |
| Total des paiements minimums exigibles                                         | 315 627           |
| Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles | 10 348            |
|                                                                                | <u>305 279 \$</u> |

## 12. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

## Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers, participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 714 554 \$ (2005 : 474 781 \$).

Les techniciens ambulanciers de la Corporation participent au Régime complémentaire de rentes des techniciens ambulanciers oeuvrant au Québec (RRTAQ). Ce régime est à cotisations déterminées et ne comporte pas de disposition concernant des prestations au titre des services passés. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 606 589 \$ (2005 : 1 605 171 \$).

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

## Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie

|                                            | Vacances et jours fériés | Congés de maladie  | Total 2006          | Total 2005          |
|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| Solde au début                             | 5 883 472 \$             | (45 104) \$        | 5 838 368 \$        | 5 636 907 \$        |
| Charges de l'exercice                      | 7 790 339                | 1 911 244          | 9 701 583           | 9 648 762           |
| Prestations versées au cours de l'exercice | (7 450 738)              | (1 911 054)        | (9 361 792)         | (9 447 301)         |
| Solde à la fin                             | <u>6 223 073 \$</u>      | <u>(44 914) \$</u> | <u>6 178 159 \$</u> | <u>5 838 368 \$</u> |

Cette provision est incluse au poste « créditeurs et frais courus ».

### 13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Corporation est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Corporation n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

### 14. ENGAGEMENTS

La Corporation est engagée par des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'en juin 2012 pour la location de locaux administratifs, d'équipements et pour l'entretien de ces équipements.

La charge de l'exercice terminé le 31 mars 2006 concernant ces biens et services s'élève à 2 997 443 \$ (2005 : 2 872 946 \$). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 2007              | 3 142 362 \$         |
| 2008              | 2 899 025            |
| 2009              | 2 782 613            |
| 2010              | 2 610 997            |
| 2011              | 1 889 948            |
| 2012 et suivantes | 944 302              |
|                   | <u>14 269 247 \$</u> |

La Corporation s'était également engagée, au cours de l'exercice, à acheter 129 camions servant à la fabrication des véhicules ambulanciers pour un montant de 5 597 400 \$. De ce nombre, 65 ont été livrés pour un montant de 2 820 400 \$. Le solde résiduel est donc de 2 777 000 \$ au cours des deux prochains exercices.

#### Fonds des activités provinciales

En vertu d'un contrat signé par le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Fonds des activités provinciales devra verser un montant total de 511 466 \$ dollars américains, échéant en 2008, pour l'implantation d'un système de priorisation des appels à être utilisé à l'échelle de la province du Québec. Les versements, convertis en dollars canadiens au 31 mars 2006, s'établissent comme suit :

|      |                   |
|------|-------------------|
| 2007 | 291 663 \$        |
| 2008 | 291 663           |
|      | <u>583 326 \$</u> |



**15. ÉVENTUALITÉ**

Un fournisseur de véhicules ambulanciers a déposé en mai 2006, une réclamation au montant de 3 976 316 \$ devant la Cour supérieure du Québec. La réclamation porte sur les dommages possibles suite à la résiliation d'un contrat entre la Corporation et le fournisseur en question.

De l'avis de la direction de la Corporation, cette réclamation n'est pas fondée et sera contestée. En conséquence, aucun passif important ne peut résulter de ce litige.

**16. ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DU BILAN**

Le 10 avril 2006, le conseil d'administration de la Corporation a autorisé l'achat de 129 modules ambulance et le montage de ces modules sur des camions pour une somme totalisant 12 956 500 \$ au cours des deux prochains exercices.

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

Le 24 mai 2006, la Corporation a signé un contrat de cinq ans pour la gestion intégrée des vêtements de protection individuels pour l'ensemble des techniciens ambulanciers du Québec pour une somme maximale de 750 000 \$ annuellement, taxes en sus.

**17. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE**

|                | 2006      | 2005       |
|----------------|-----------|------------|
| Intérêts payés | 66 563 \$ | 190 344 \$ |
| Intérêts reçus | 349 552   | 198 068    |

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ  
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES SUR  
CERTAINES ACTIVITÉS DE LA CORPORATION  
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS  
NON VÉRIFIÉS

|                                                                                                                                        | 2006             | 2005           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|
| Nombre de transports de bénéficiaires<br>effectués au cours de l'exercice terminé<br>le 31 mars                                        |                  |                |
| Transports imputables à :                                                                                                              |                  |                |
| Établissements du réseau de la santé<br>et des services sociaux                                                                        | 107 080          | 108 314        |
| Société de l'assurance automobile du Québec                                                                                            | 7 408            | 7 424          |
| Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale                                                                                      | 31 784           | 32 020         |
| Particuliers et autres                                                                                                                 | 50 039           | 47 943         |
|                                                                                                                                        | <u>196 311</u>   | <u>195 701</u> |
| Nombre total d'heures d'interventions et de<br>disponibilité des techniciens ambulanciers<br>au cours de l'exercice terminé le 31 mars | <u>1 000 802</u> | <u>977 902</u> |
| Nombre de postes occupés par les<br>techniciens ambulanciers au 31 mars                                                                |                  |                |
| Temps complet                                                                                                                          | 491              | 475            |
| Temps partiel                                                                                                                          | 339              | 332            |
|                                                                                                                                        | <u>830</u>       | <u>807</u>     |



## Âge des comptes débiteurs – bénéficiaires au 31 mars \*

|                           | Jours               |                   |                   |                   |                     | Total<br>2006       | Total<br>2005       |
|---------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|                           | 0-30                | 31-60             | 61-90             | 91-120            | 121 et +            |                     |                     |
| Établissements (1)        | 1 040 893 \$        | 630 243 \$        | 242 009 \$        | 3 640 \$          | 42 793 \$           | 1 959 578 \$        | 2 099 535 \$        |
| SAAQ (2)                  | 58 105              | 822               | 957               | 805               | 579                 | 61 268              | 90 893              |
| MESS (3)                  | 354 114             | 5 215             | 1 500             | 804               | 538                 | 362 171             | 478 229             |
| Particuliers et<br>autres | 693 284             | 267 519           | 208 788           | 140 808           | 1 728 262           | 3 038 661           | 2 957 011           |
|                           | <u>2 146 396 \$</u> | <u>903 799 \$</u> | <u>453 254 \$</u> | <u>146 057 \$</u> | <u>1 772 172 \$</u> | <u>5 421 678 \$</u> | <u>5 625 668 \$</u> |

\* L'âge des comptes est basé sur la date de facturation.

(1) Établissements du réseau de la santé et des services sociaux

(2) Société de l'assurance automobile du Québec

(3) Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

## Annexe 1

**C**adres de la Corporation d'urgences-santé  
au 31 mars 2006

### **Direction générale**

Daniel Adam, *président et directeur général*  
Louise Beaudin, *vice-présidente exécutive*

### **Direction des communications, affaires publiques et service à la clientèle**

Sylvain Dubé, *directeur*  
Eric Berry, *relationniste médias*  
André Champagne, *relationniste médias*  
Bertrand St-Amour, *conseiller-cadre*

### **Direction des ressources humaines**

Pierre Lemarier, *directeur*  
Natalie Bertrand, *chef de service*

### **Direction des finances**

Jean Girouard, *directeur*  
Marcel Campeau, *chef de service*  
Alain Chaput, *chef de service*  
Michel Chartrand, *adjoint au chef de service*  
François Drainville, *chef de secteur*  
Sylvie Fortier, *chef de service*  
Alain Gareau, *chef de service*  
Louis Longchamps, *chef de secteur*  
Michel Quenneville, *chef de service*  
Michel Turgeon, *chef de secteur*

### **Direction des technologies de l'information**

Louis Trahan, *directeur*  
Jacques Gauthier, *responsable*  
Ronald Thomas, *responsable*

### **Direction des services préhospitaliers**

André Gougeon, *directeur*  
Sylvie Beaudoin, *chef de division*  
Jacques Beaulieu, *superviseur*  
Gilles Bertrand, *coordonnateur*  
Pierre Blais, *superviseur*  
Serge Boudreau, *adjoint au responsable*  
André Bourdages, *chef de division adjoint*  
Jeffery Brown, *superviseur*  
Philippe Brun, *superviseur*  
Victor Cardinal, *chef de division adjoint*  
Michel Carignan, *superviseur*  
Jocelyn Caron, *chef de division*  
Marco Colatriano, *adjoint au responsable*  
Martine Cyr, *superviseur*  
Manon Desautels, *chef de service*  
Raymond Desrochers, *superviseur*  
Pierre Ducharme, *superviseur*

Yves Duval, *adjoint au responsable*  
Jacques Fortin, *coordonnateur*  
Pierre Michel Gancz, *adjoint au responsable*  
Benoit Garneau, *superviseur*  
Marc Gay, *coordonnateur*  
Robert Gobby, *superviseur*  
Yves Guertin, *adjoint au directeur*  
Michael Harding, *superviseur*  
Claude Jean, *superviseur*  
Robert Lamle, *superviseur*  
Jean-Nicolas Landry, *superviseur*  
Mario Lavigne, *chef de division adjoint*  
Richard Leblanc, *adjoint au responsable*  
Louis Legault, *superviseur*  
Marc Legault, *adjoint au responsable*  
Daniel Lessard, *superviseur*  
Patrick Liard, *superviseur*  
Michel Lutz, *coordonnateur*  
Chantal Massé, *chef de division*  
Gary McHugh, *superviseur*  
Bernard Montpellier, *superviseur*  
Yvan Montpetit, *superviseur*  
Bartoloméo Panarello, *superviseur*  
Alain Percy, *superviseur*  
Gino Éric Perreault, *superviseur (intérimaire)*  
Francis Polan, *chef de division*  
Laurent Raigneau, *chef de division*  
Gilles Robillard, *adjoint au responsable*  
Mario Romano, *adjoint au responsable*  
Jean-Pierre Rouleau, *chef de division adjoint*  
Michel Roy, *adjoint au responsable*  
Guy Saint-Pierre, *superviseur*  
Claude Séguin, *superviseur*  
Stéphane Simoneau, *chef de division*  
Bernard Simoneau, *conseiller-cadre*  
Marc Sylvain, *superviseur*  
Gaston Synnott, *adjoint au responsable*  
Michel Thibault, *superviseur*  
Jean-Yves Thibert, *coordonnateur*  
Daniel Thuot, *superviseur*  
André Turcotte, *coordonnateur*  
Jean-François Viau, *superviseur*  
François Vincent, *superviseur*

### **Direction des services professionnels et de l'assurance de la qualité**

Claude Desrosiers, *responsable*  
Denis Lamothe, *chef de service*

### **Médecins**

Chantal Blanchet, *omnipraticienne*  
Léonard Bloomfield, *omnipraticien*  
Diane Boivin, *omnipraticienne*  
Gilles Bordeleau, *omnipraticien*



Julian Douglas Carrasco, *omnipraticien*  
Yves I-Bing Cheng, *omnipraticien*  
Nicole J. Cimon, *omnipraticienne*  
Greg Clark, *omnipraticien*  
Pieter W. Cohen, *omnipraticien*  
Heather Coombs, *spécialiste en médecine d'urgence*  
Suzanne Côté, *omnipraticienne*  
François de Champlain, *spécialiste en médecine d'urgence*  
Benoît Deschamps, *omnipraticien*  
Duy-An Do, *omnipraticien*  
Fiorella Fantini, *omnipraticienne*  
Frank Giuristante, *omnipraticien*  
Caroline Joly, *omnipraticienne*  
Andréas Krull, *omnipraticien*  
Marie-Chantale Lafrenière, *omnipraticienne*  
Edmond Lamarre, *omnipraticien*  
Yves Lambert, *omnipraticien*  
Caroll Laurin, *omnipraticien*  
Nathalie Lauzier, *omnipraticienne*  
Patrick Lefebvre, *omnipraticien*  
Théodore Leibovici, *omnipraticien*  
Normand Martin, *omnipraticien*  
Anne Mills, *omnipraticienne*  
Alphonse Montminy, *spécialiste en médecine d'urgence*  
Albert Mupenda, *omnipraticien*  
Van Thanh Nguyen, *omnipraticien*  
Georges Picard, *omnipraticien*  
Michelle Pilote, *omnipraticienne*  
Diane Poirier, *omnipraticienne*  
François Provost, *spécialiste en anesthésie*  
Jacques Pyram, *omnipraticien*  
Francesco Ramadori, *spécialiste en anesthésie*  
Sylvie Rhéaume, *omnipraticienne*  
Diane Robert, *omnipraticienne*  
Dave Ross, *omnipraticien*  
Lenuta Rus-Serban, *omnipraticien*  
Norman Sabin, *omnipraticien*  
Isabelle Samson, *omnipraticienne*  
Eli Segal, *spécialiste en médecine d'urgence*  
Luc Simoncelli, *omnipraticien*  
Linda Snell, *spécialiste en médecine interne*  
Lina St-Jacques, *omnipraticienne*  
Jason Theodore Szabo, *omnipraticien*  
Mohamed Said Talaat, *omnipraticien*  
Quynh-Nhu Thai, *omnipraticienne*  
Mong Lam Tran, *omnipraticien*  
Alain-Michel Vadeboncoeur, *spécialiste en médecine d'urgence*  
Jeffrey Wiseman, *spécialiste en médecine interne*

## Unités syndicales

### Rassemblement des employés techniciens ambulanciers paramédics du Québec

Daniel Proulx, *responsable régional, Montréal/Laval*  
François Trudelle, *adjoint au responsable, Montréal/Laval*  
Alain Dionne, *responsable employés de soutien et mécaniciens*  
Alain Vadnais, *responsable santé et sécurité, Montréal/Laval*  
Martin Blais, *logistique, Montréal/Laval*

### Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 3642

Denyse Durocher, *présidente*  
Richard Poitras, *vice-président*  
Martin Doyon, *secrétaire-archiviste et secrétaire-trésorier*

### Syndicat des employé-e-s d'Urgences-santé

Marie-France Tremblay, *présidente*  
Paul Asselin, *vice-président, secteur bureau*  
Marc Lavoie, *vice-président, secteur opérations*  
Guy Belgiorio, *agent de griefs*  
Hélène Lepage, *secrétaire-trésorière*

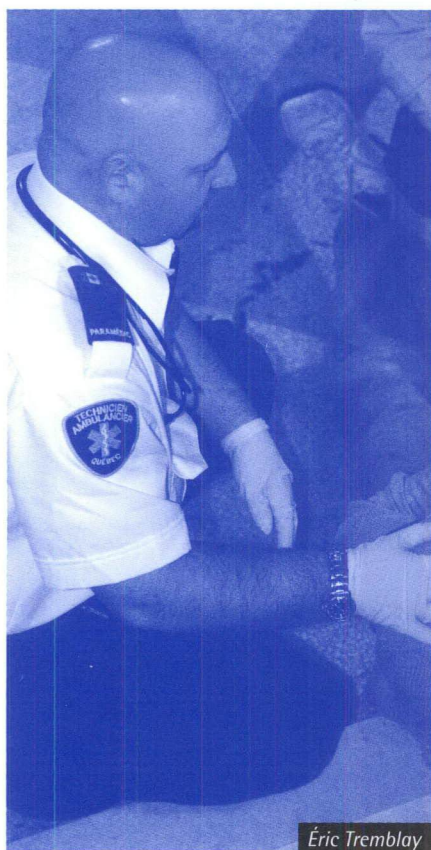




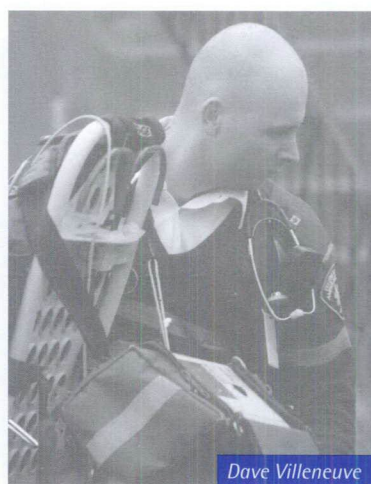
Daniel Gouin



François Bêland, Luc Prigent



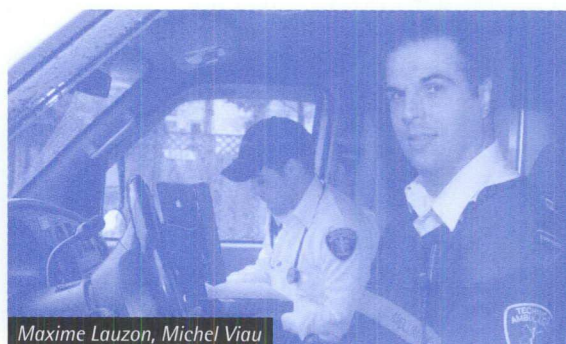
Éric Tremblay



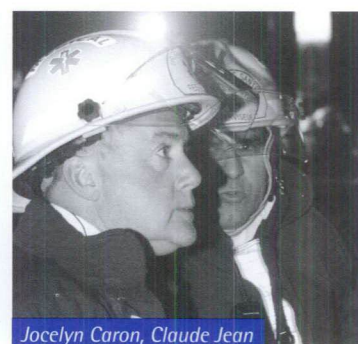
Dave Villeneuve



Sylvain Rivard



Maxime Lauzon, Michel Viau



Jocelyn Caron, Claude Jean







3232, rue Bélanger Est  
Montréal (Québec)  
H1Y 3H5

**Urgences-santé**  
**Québec**

