

**RAPPORT
ANNUEL**
de gestion

2016/2017



2016/2017

RAPPORT
ANNUEL
de gestion



Table des matières

Mot du président et directeur général

Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

4

5

Faits saillants

Optimisation de la chaîne d'intervention préhospitalière

Satisfaction de la clientèle

Mesures d'urgence et sécurité

6

6

6

6

Section 1 ► La Corporation d'urgences-santé

La mission

La vision

La chaîne d'intervention préhospitalière

Les valeurs

Philosophie de gestion

Territoire et clientèle

Membres de conseil d'administration au 31 mars 2017

Liste des membres composant les comités du conseil d'administration au 31 mars 2017

Organigramme au 31 mars 2017

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

Sommaire des principaux résultats

7

8

8

8

9

9

9

10

11

12

12

13

Section 2 ► Résultats du plan stratégique 2012-2016

Enjeu 1 ► Une réponse adéquate aux besoins de la population

Enjeu 2 ► Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires

Enjeu 3 ► Une organisation performante et apprenante

Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens

La satisfaction de la clientèle

15

16

18

20

22

24

Section 3 ► Utilisation des ressources

Ressources humaines et environnement de travail

La répartition de l'effectif

La formation et le perfectionnement du personnel

La planification de la main-d'œuvre

Ressources informationnelles

Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs

Ressources budgétaires et financières

Politique de financement

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Boni au rendement

Contrats de service dont le montant est de 25 000 \$ et plus

Axe sur le contrôle budgétaire

25

26

27

27

28

28

30

32

32

33

35

35

35

Section 4 ► Autres exigences

Accès à l'égalité à l'emploi

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Développement durable et changements climatiques

Emploi et qualité de la langue française

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

37

38

38

41

48

48

Section 5 ► États financiers

Rapport de la direction

Rapport de l'auditeur indépendant

États financiers

49

50

51

52

Mot du président et directeur général



Nous sommes fiers du bilan de l'année 2016-2017 tout en étant fermement rivés vers l'avenir. Plusieurs réalisations présentées dans ce rapport annuel témoignent de notre engagement à fournir un service adapté et de qualité afin de diriger le patient vers la meilleure ressource en fonction de son état de santé. D'ailleurs, notre centre de communication santé s'est vu une fois de plus décerner la mention Centre d'excellence par l'International Academies of Emergency Dispatch pour l'ensemble de ses pratiques.

Au cours de l'année, un grand exercice de réflexion a été entamé afin de se questionner à plusieurs niveaux quant à la meilleure façon d'offrir aux patients de notre territoire les services liés à notre mission et les outils nécessaires pour y arriver.

En décembre, la Corporation s'est engagée dans un processus d'analyse portant sur ses technologies de l'information. En sachant que celles-ci soutiennent l'ensemble des opérations de l'organisation, tant au niveau de notre centre de communication santé qu'au chevet du patient, cette démarche s'avérait essentielle pour soutenir sa mission.

Aussi, la Corporation a entériné son Plan en santé et sécurité 2016-2017 qui cible plusieurs actions visant le bien-être physique et psychologique de nos employés qui interviennent souvent en milieux et en situations difficiles.

Les constats recueillis et les plans qui ont découlé de ces réflexions auront notamment permis de jeter les bases de l'exercice de planification stratégique. Ces assises mèneront, dans les prochains mois, à la concrétisation du Plan stratégique 2017-2021 de la Corporation d'urgences-santé. Ce dernier guidera nos actions et permettra d'affronter les nombreux défis des prochaines années.

L'année 2016-2017 aura également été marquée par le processus de négociation des conventions collectives de nos trois accreditations syndicales. Malgré cette période d'instabilité, nous avons pu compter sur le professionnalisme et la diligence de toutes les personnes qui desservent, de près ou de loin, la population de notre territoire. D'ailleurs, les réalisations que vous lirez dans notre rapport annuel sont le fruit d'un travail soutenu de nos employés.

En mon nom personnel et celui du conseil d'administration, nous tenons à remercier les employés de leur dévouement envers nos patients, qui demeurent toujours au cœur de nos actions.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'N. D'Ulisse'.

Nicola D'Ulisse
Président et directeur général

Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents

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

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2016-2017* de la Corporation d'urgences-santé :

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

Je déclare que les données contenues dans le présent Rapport annuel de gestion, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait pour l'exercice terminé le 31 mars 2017.



Nicola D'Ulisse
Président et directeur général

Faits saillants

Optimisation de la chaîne d'intervention préhospitalière

Mise en place du site de relève du centre de communication santé

Afin d'assurer la continuité de nos services même en cas d'évacuation de notre centre de communication santé, Urgences-santé a inauguré, cette année, son propre site de relève. Cette installation pleinement équipée permet de répondre en tout temps aux appels d'urgence depuis un autre emplacement. De nombreuses mises en pratique des processus ont rendu le site de relève fonctionnel et prêt à être déployé en tout temps.

Certification du centre de communication santé en tant que Centre d'excellence accrédité en matière de traitement des appels médicaux d'urgence

Le 31 janvier 2017, l'International Academies of Emergency Dispatch a renouvelé notre certification en tant que Centre d'excellence accrédité en matière de traitement des appels médicaux d'urgence. Cette reconnaissance exige un respect rigoureux de plusieurs critères et protocoles des plus hauts standards de qualité dans le domaine. Ceux-ci garantissent le professionnalisme, l'impartialité et l'excellence du traitement des appels du service 9-1-1.

Début d'un nouveau projet en collaboration avec Info-Santé Laval

Afin de mieux orienter les patients, de diminuer le nombre de transports non urgents, de prioriser les cas les plus importants et ainsi améliorer le service à la clientèle, Urgences-Santé a développé, en collaboration avec Info-Santé Laval, un projet de triage secondaire. Ce nouveau projet permet de faire évaluer de façon plus approfondie, par une infirmière d'Info-Santé Laval, le besoin d'une consultation médicale pour un patient dont l'appel est initialement classé non urgent par nos répartiteurs médicaux d'urgence. Lorsque pertinent, celle-ci peut également guider le patient ou un de ses proches dans l'administration de certains soins ou vers une autre ressource appropriée du réseau de la santé.

Satisfaction de la clientèle

99 % de notre clientèle satisfaite

Au cours de la dernière année, la Corporation a sondé sa clientèle dans le but d'évaluer son degré de satisfaction et sa connaissance de divers éléments clés en matière de services préhospitaliers d'urgence. Les résultats indiquent, encore une fois, un niveau de satisfaction générale très élevé, à 99 %, dont 81 % se disent très satisfaits. Ce constat se révèle fort positif, considérant les efforts déployés au quotidien pour assurer la qualité des services, notamment lors de circonstances difficiles liées à des conditions météorologiques, comme lors de la tempête de verglas de janvier 2017.

Mesures d'urgence et sécurité

Plus de sécurité pour nos employés

Urgences-Santé a à cœur la santé et la sécurité de ses employés. C'est pourquoi elle a établi un plan corporatif en santé et sécurité pour les années 2016 à 2019. Elle a également lancé une campagne de sensibilisation intitulée «Toujours + de santé et sécurité au travail» qui a pour principal objectif de réduire le risque de blessures reliées aux mauvaises pratiques.

De plus, l'ensemble des consignes de sécurité internes a été révisé. Des formations et des mises en pratiques sont prévues en 2017.





Section 1

La Corporation d'urgences-santé

Mission

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

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

Ces services comprennent :

- Un centre de communication santé;
- Les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements.

Vision

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

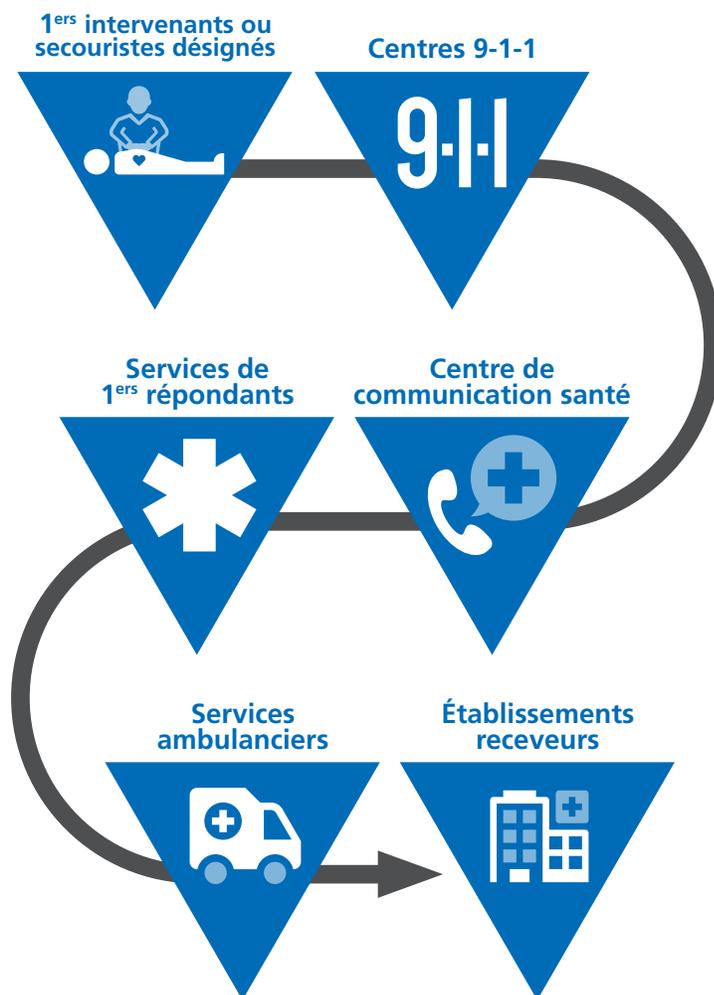
- Être un modèle d'excellence et de professionnalisme dans l'administration et la gestion des soins et des services préhospitaliers d'urgence.
- Être un centre de référence du savoir en matière de soins préhospitaliers d'urgence.
- Être un maillon fort et reconnu de la chaîne d'intervention des services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

La chaîne d'intervention préhospitalière⁽¹⁾

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

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

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



⁽¹⁾ Rapport Dicaire (2000)

Valeurs

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

Intégrité **Bienveillance**
Compétence **Loyauté**
Diligence **Respect**

Philosophie de gestion

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

- la définition et le partage des rôles de même que le respect de chacun d'eux;
- la responsabilisation avec la délégation des pouvoirs requis;
- la reconnaissance de la contribution de chacun et de l'équipe;
- la rigueur administrative, tout en agissant avec discernement et jugement;
- les actions centrées sur les résultats mesurables, mesurés et divulgués;
- l'imputabilité et la reddition de comptes;
- l'implantation de mécanismes de communication favorisant les échanges d'information directs et personnalisés;
- le développement de comportements socialement responsables;
- la promotion d'initiatives en matière d'environnement et de développement durable;
- viser l'élimination du danger à la source dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

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

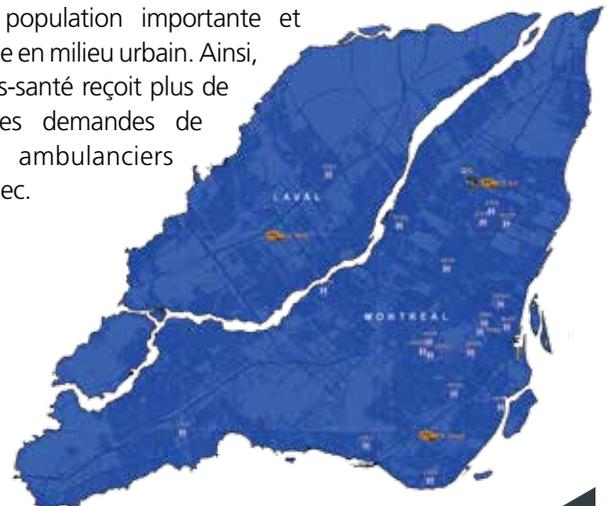
Territoire et clientèle

La population desservie

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

Urgences-santé est une fière partenaire du réseau de la santé et, plus particulièrement, sur les territoires de Montréal et de Laval qui comprennent 5 centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et 1 centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) parmi lesquels sont compris 18 centres hospitaliers de soins généraux, spécialisés et universitaires, 3 centres hospitaliers de soins psychiatriques, 2 centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés pédiatriques.

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



Membres du conseil d'administration au 31 mars 2017

Président du conseil d'administration

M. Nicola D'Ulisse

Président et directeur général
Corporation d'urgences-santé

Représentant de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

M. Frédéric Abergel

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

Représentant de la Société de l'assurance automobile du Québec

Poste vacant

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

Poste vacant

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

Poste vacant

Représentante des usagers

M^{me} Guylaine Charrois

Directrice Diex Recherche

Représentant du milieu économique ou des affaires du territoire de la Corporation

M. Rick Leckner

Président
Maison Brison Communications

Représentante de la Ville de Laval

M^{me} Sandra Desmeules

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

Représentante de la Ville de Montréal

M^{me} Anie Samson

Conseillère, vice-présidente du comité exécutif et responsable de la sécurité publique et des services aux citoyens
Mairesse
Arrondissement de Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension
Ville de Montréal

Représentante des salariés de la Corporation

M^{me} Lisanne Léveillé Desjardins

Technicienne ambulancière paramédic affectée au groupe d'intervention médicale tactique

Représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

M^{me} Caroline Barbir

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



Liste des membres composant les comités du conseil d'administration au 31 mars 2017

Comité exécutif

M. Frédéric Abergel, secrétaire du conseil

Poste vacant, 1^{er} vice-président

M^{me} Anie Samson, 2^e vice-présidente

M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

Comité de gouvernance

M^{me} Guylaine Charrois, présidente du comité

M^{me} Lisanne Léveillé Desjardins

M^{me} Caroline Barbir

M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

Comité de vérification

M. Frédéric Abergel, président du comité

Poste vacant

M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

Poste vacant

Comité des ressources humaines et des communications

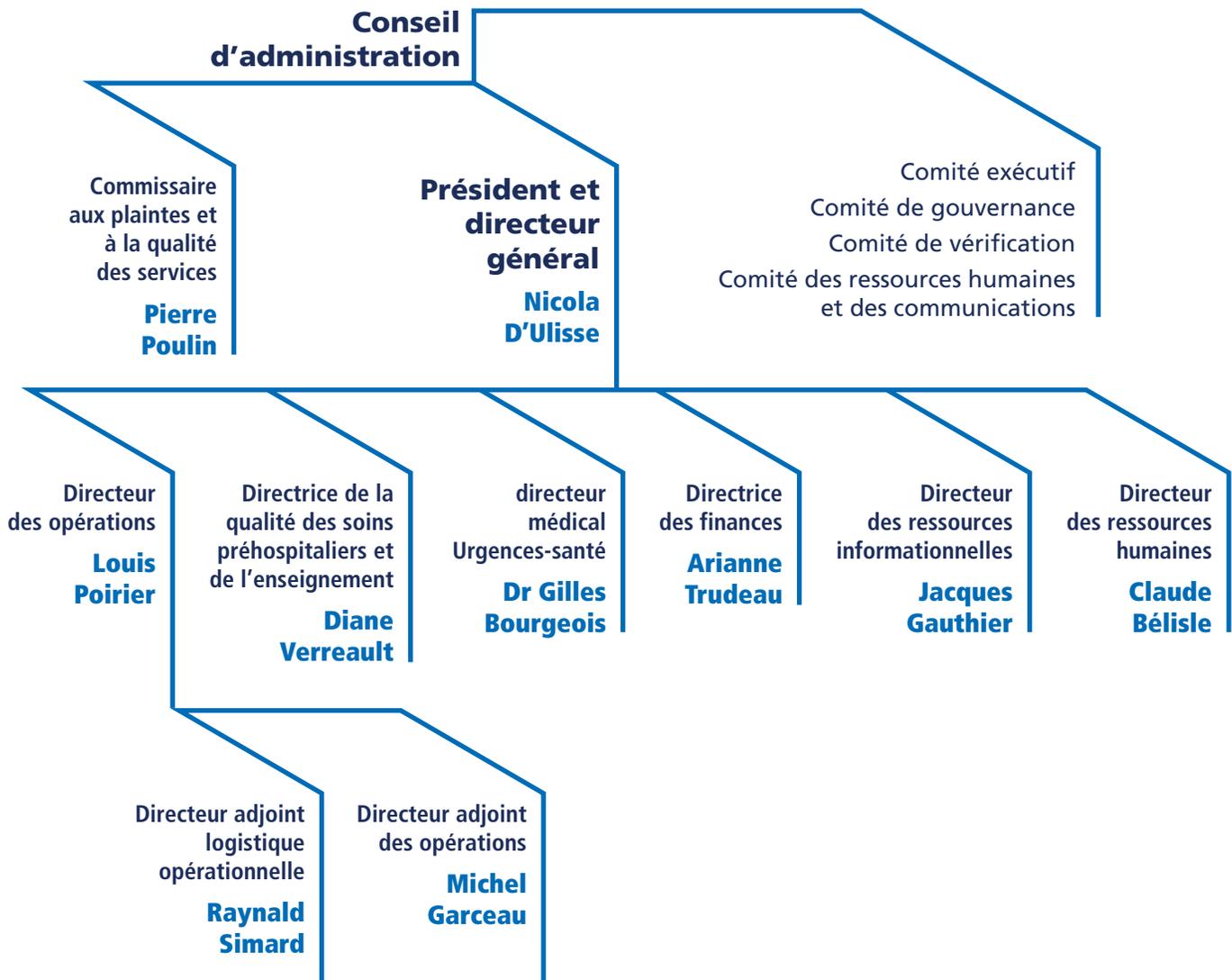
M^{me} Anie Samson, présidente du comité

M^{me} Sandra Desmeules

M. Rick Leckner

M. Nicola D'Ulisse, président et directeur général

Organigramme



Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

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

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=//M_30/M30R1.htm.

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

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

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

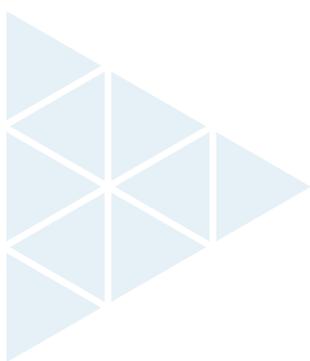
Sommaire des principaux résultats

Enjeu 1	Une réponse adéquate aux besoins de la population	
Orientation 1.1	Répondre adéquatement aux besoins de la population par une offre de service adaptée et actualisée	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
Performance opérationnelle et offre de service	<p>Temps de réponse systémique aux appels de priorités 0 et 1 légèrement en hausse (7,41 minutes en 2016-2017, comparativement à 7,11 minutes en 2014-2015)</p> <p>Le taux de survie pour 2015-2016 est en augmentation (46,4 % en 2015-2016 comparativement à 44,1 % en 2014-2015)</p> <p>Le taux de conformité aux protocoles cliniques est supérieur à l'an dernier, (94,6 % en 2015-2016 comparativement à 92,1 % en 2014-2015)</p> <p><i>Les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence, telles que documentées au rapport annuel clinique transmis au MSSS.</i></p> <p>Révision de l'offre de service pour les transports effectués entre les établissements du réseau de la santé</p>	p. 16
Le développement des pratiques préhospitalières	<p>Hausse de l'implication dans la recherche scientifique (10 projets actifs)</p> <p>Stabilité des efforts d'analyse (8 projets)</p> <p>Stabilité de la diffusion (1 article révisé par les pairs; plusieurs présentations lors de congrès)</p>	p. 17

Enjeu 2	Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	
Orientation 2.1	Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
La mobilisation de la chaîne d'intervention préhospitalière	<p>Prix d'excellence axé sur le client des Chefs Paramédics du Canada</p> <p>Semaine des services préhospitaliers d'urgence</p>	p. 18
La collaboration avec les partenaires	<p>Projet développé avec Info-Santé Laval : « Le bon usager à la bonne place pour de meilleurs soins »</p>	p. 18

Enjeu 2 (suite)	Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires	
Orientation 2.2	Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
Le contrôle budgétaire	Respect des objectifs gouvernementaux	p. 19
L'engagement envers le développement durable	Mise à jour de la politique de développement durable Facturation électronique Ilots verts Nouveaux véhicules	p. 19

Enjeu 3	Une organisation performante et apprenante	
Orientation 3.1	Améliorer la performance organisationnelle	
Axes d'intervention	Principaux résultats	Référence
Le maintien et le développement des compétences	Collaboration à la mise en place du nouveau programme universitaire Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés Déploiement du Programme d'amélioration de la qualité, volet répartition, au CCS	p. 20
La gestion performante et imputable	Centre d'excellence Nouveau code d'éthique et de déontologie des administrateurs Mesures d'urgence et sécurité	p. 20
La communication efficace	4 à 6 reconnaissance Visuels muraux Harmonisation des gabarits au sein de la Corporation et mise en valeur des communications	p. 21





Section 2

Résultats du plan stratégique 2012-2016

Cette section présente les résultats du plan stratégique pour l'exercice 2016-2017.

Enjeu 1

Une réponse adéquate aux besoins de la population

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

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

Orientation 1.1

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

Contexte lié à l'orientation

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

Axe: l'offre de service et les modes opérationnels

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

Résultats 2016-2017

Performance opérationnelle

Le temps de réponse systémique aux appels les plus urgents (chronodépendants), soit le temps entre le moment où un incident est rapporté au centre de communication santé et le moment où arrive la première ressource préhospitalière sur les lieux de l'incident, est passé de 7,11 minutes en 2015-2016 à 7,41 minutes en 2016-2017.

Par ailleurs, le taux de survie aux arrêts cardiorespiratoires en 2015-2016 se chiffrait à 46,4 %. Ce taux est un indicateur clé de l'amélioration de l'état de santé du patient à sa prise en charge. Il permet non seulement de mesurer l'efficacité du système préhospitalier, mais il répond également à l'objectif premier de l'intervention préhospitalière, c'est-à-dire de réduire la mortalité ou la morbidité. Ce taux de survie, jumelé à la qualité des interventions, mesurable par le taux de conformité, représente la véritable mesure de performance du système préhospitalier d'urgence.

Selon les normes du plan de qualité provincial, le taux de conformité de l'ensemble des protocoles cliniques a augmenté, passant de 92,1 % en 2014-2015 à 94,6 % en 2015-2016. Précisons que les statistiques du taux de survie et de conformité aux protocoles cliniques sont toujours générées dans l'année suivant l'année de référence.

Offre de service

La Corporation cherche à optimiser plusieurs secteurs d'activité et notamment, les transports interétablissements, conformément aux orientations du ministère. Afin de se concentrer sur les cas les plus urgents, la Corporation procède à la révision de son offre de service pour les transports interétablissements.

Chaque année, la Corporation effectue entre 2 500 et 3 000 retours à domicile ce qui correspond à environ 12 000 heures de disponibilité des ressources préhospitalières. Depuis le 16 février 2017, en partenariat avec les CIUSSS de Montréal et le CISSS de Laval, les retours à domicile non urgents de patients stables et ayant reçu leur congé de l'hôpital ont cessé, permettant ainsi de prioriser et de répondre aux appels prioritaires.

Ces retours sont effectués par d'autres moyens de transport, excepté lorsqu'une ambulance est requise.

Le 24 février 2017, la Corporation a également cessé d'effectuer les transports interétablissements de 300 km et plus pour rapatrier des patients jusqu'en Ontario, aux provinces maritimes ou aux États-Unis. L'arrêt de ces transports permet une meilleure disponibilité et une utilisation plus efficace des ressources ambulancières. Les retours sont dorénavant transmis à l'Évacuation aéromédicale du Québec (EVAQ) conformément aux orientations ministérielles.

Résultats du plan stratégique 2012-2016



Performances opérationnelles

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

Année financière	
2016-2017	2015-2016
7,41 minutes	7,11 minutes

	Volumes d'activité 2016-2017			Volumes d'activité 2015-2016		
	Service 9-1-1	Interétablissements	Total	Service 9-1-1	Interétablissements	Total
Affectations	284 753	35 778	320 531	277 550	37 825	315 375
Interventions	236 656	30 595	267 251	229 245	32 793	262 038
Transports facturés	197 527	28 372	225 899	191 110	30 688	221 798

Axe: le développement des pratiques préhospitalières

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

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

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

Résultats 2016-2017

Cette année, la Corporation a participé à dix projets de recherche actifs, huit analyses et un projet de partage de données dans le cadre de ce programme.

D'ailleurs, le projet de recherche «La nitroglycérine administrée lors de douleur thoracique associée à une tachycardie» a fait l'objet d'une publication dans la revue *Prehospital Emergency Care* (janvier/février 2017). Pour la première fois, une paramédic d'Urgences-santé fut l'auteure principale d'un article révisé par des pairs. La Corporation a également été invitée à présenter les résultats d'autres projets à l'occasion de multiples congrès touchant la santé et le domaine préhospitalier.

De plus, le programme de Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal a accueilli sa première cohorte en septembre 2016. Ces étudiants, au nombre de 15, effectuent à chaque trimestre un stage de 112 heures sous la supervision clinique des paramédics de soins avancés.

Enjeu 2

Une organisation harmonisée au réseau de la santé et des services sociaux et à ses partenaires

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

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

Orientation 2.1

Soutenir la mise en place d'un système préhospitalier efficient

Contexte lié à l'orientation

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

Axe: la mobilisation de la chaîne d'intervention préhospitalière

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



Résultats 2016-2017

Révision de la désignation des centres hospitaliers

L'entente de répartition développée par le MSSS, la Corporation d'urgences-santé, la Coordination régionale des mesures d'urgence et l'ensemble des CISSS et CIUSSS vise à assurer que le patient pris en charge par les services préhospitaliers d'urgence soit transporté vers le centre hospitalier détenant le plateau technique et les ressources humaines appropriés à son état de santé.

Dans l'objectif de toujours offrir les meilleurs services à la population, la Corporation a procédé à la révision de sa procédure concernant les règles de désignation d'un centre hospitalier. Cette procédure implique directement les acteurs opérationnels de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire.

Semaine nationale des services préhospitaliers d'urgence

Cette année, la thématique de la Semaine nationale des services préhospitaliers d'urgence (du 22 au 28 mai 2016) était « Améliorer les soins, changer des vies ».

En favorisant une visibilité positive touchant l'ensemble des employés, de la population et du réseau de la santé, la volonté de la Corporation, tout au long de cette semaine, a été de :

- valoriser le travail de nos employés;
- informer et expliquer le rôle d'Urgences-santé;
- former des citoyens à des gestes simples qui peuvent changer ou sauver des vies;
- renforcer les liens avec le réseau de la santé.

Axe: la collaboration avec les partenaires

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

Résultats 2016-2017

« Le bon usager à la bonne place pour de meilleurs soins »

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

Il permet de faire évaluer de façon plus approfondie, par une infirmière d'Info-Santé Laval, le besoin d'une consultation médicale pour un patient dont l'appel est initialement classé non urgent par nos répartiteurs médicaux d'urgence. Lorsque pertinent, celle-ci pourra également guider le patient ou un de ses proches dans l'administration de certains soins. Avec l'ajout de ce deuxième triage, l'objectif de la Corporation est à la fois de diminuer le nombre de transports non urgents effectués et de minimiser le temps d'attente pour des cas que l'infirmière jugera plus importants, améliorant ainsi le service à la clientèle.

Prix d'excellence axé sur le client, des Chefs Paramédics du Canada.

D'autre part, le projet de coordination entre Urgences-santé, le CISSS de Laval et le service régional Info-Santé de Laval a remporté le Prix d'excellence axé sur le client, des Chefs Paramédics du Canada (CPC). Le prix fut octroyé pour le projet de réseautage entre Urgences-santé et Info-Santé Laval concernant la clientèle recevant des services à domicile. Dans ce projet, près de 40 % des interventions ont pu éviter des transports vers les salles d'urgence, augmentant ainsi l'efficacité des soins. Il s'agit d'une très belle réussite, qui démontre l'importance du réseautage pour la mise en place d'initiatives centrées sur les services offerts aux patients. Les Prix d'excellence du CPC soulignent l'accomplissement des équipes ayant développé et mis en œuvre des processus en soins préhospitaliers d'urgence au cours des trois dernières années.

Orientation 2.2

Optimiser l'utilisation des ressources en fonction des orientations ministérielles

Contexte lié à l'orientation

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

Axe: le contrôle budgétaire

Résultats 2016-2017

La Corporation est soumise à la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (chapitre G-1.011) sur la gestion et le contrôle des effectifs. Pour la

période d'avril 2016 à mars 2017, le Conseil du trésor a fixé une cible de réduction de 0,22 % par rapport au nombre total d'heures rémunérées d'avril 2014 à mars 2015. Les résultats confirment que la Corporation respecte cette cible. Le niveau d'effectifs de la Corporation pour cette période, accompagné d'une reddition de comptes, est présenté en note au rapport annuel, comme prévu dans le cadre du suivi de cette loi.

La Corporation a reçu un décret du Conseil du trésor en date du 25 avril 2016 concernant des mesures de contrôle des dépenses applicables aux organismes autres que budgétaires et aux fonds spéciaux pour l'exercice financier 2016-2017. Ces mesures visaient à réduire les dépenses liées au temps supplémentaire, à la formation, aux frais de déplacement, au remboursement des dépenses de fonction et à l'octroi de contrats. Conformément aux modalités prescrites, la Corporation a respecté ses engagements et a fourni au ministère de la Santé et des Services sociaux la reddition de comptes qui lui a été demandée.

Axe: l'engagement envers le développement durable

Résultats 2016-2017

La Corporation a renouvelé son engagement envers le développement durable en procédant à la révision de sa politique en juin 2016. Elle s'engage également à réaliser les actions qu'elle s'est fixées dans son nouveau plan d'action 2016-2020.

La Corporation s'est associée au projet ILEAU, une opération de lutte aux îlots de chaleur urbains menée dans l'est de Montréal jusqu'en 2017 par le Conseil régional de l'environnement de Montréal (CRE-Montréal).

Les membres du comité du développement durable ont travaillé avec les différents intervenants pour assurer la concrétisation de ce projet d'embellissement de son quartier général et de son centre opérationnel situé dans l'Est, en rendant plus vert ses espaces extérieurs.

La Corporation a également procédé à l'achat de nouveaux véhicules plus adaptés au milieu urbain et moins énergivores.

Enjeu 3

Une organisation performante et apprenante

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

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

Orientation 3.1

Améliorer la performance organisationnelle

Contexte lié à l'orientation

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

Axe: le maintien et le développement des compétences

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

Résultats 2016-2017

Afin de soutenir les répartiteurs médicaux d'urgence dans leur développement des compétences cliniques, une dizaine d'heures de formation continue sont offertes annuellement à chacun d'eux en plus des rencontres en amélioration de la qualité qui leur sont offertes par des collègues répartiteurs médicaux d'urgence formateurs-réviseurs. Bâti de la relève compétente et spécialisée dans la gestion d'un centre d'appels d'urgence étant une priorité pour Urgences-santé, le recrutement, la formation et la rétention de nos répartiteurs

médicaux d'urgence sont demeurés des éléments sur lesquels nous avons poursuivi les efforts déployés en 2015-2016.

Le mandat de recrutement, formation et qualité au centre de communication santé (CCS) a débuté en novembre 2015 et a pour mission de mettre en place les mécanismes nécessaires à la rétention de personnel, mais également à l'amélioration de la qualité. Le Programme d'amélioration de la qualité, volet répartition a été officiellement lancé le 11 avril 2016, et ce, pour tous les répartiteurs médicaux d'urgence. Ces derniers sont accompagnés par les réviseurs-formateurs.

Ce programme permet de normaliser les pratiques en matière de répartition et de soutenir, par des rétroactions ponctuelles ou de la formation continue, les équipes dans leurs tâches en répartition d'appels.

Les précédentes étapes de réalisation du mandat ont été complétées avec succès au cours des derniers mois et le déploiement du Programme d'amélioration de la qualité, volet répartition vient clôturer celui-ci.

Axe: la gestion performante et imputable

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

Résultats 2016-2017

Au courant de l'exercice financier 2016-2017, la Corporation a revu plusieurs pratiques de gouvernance. Le conseil d'administration s'est alors doté d'un nouveau code d'éthique et de déontologie des administrateurs conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (c. M-30, r.1). La Corporation a également adopté une politique sur la gestion des conflits d'intérêts. Le conseil d'administration et le comité de direction ont bénéficié d'une formation spécifique à ce sujet. Elle a également rehaussé son formulaire d'engagement à la confidentialité pour les hauts dirigeants et les administrateurs.

La Corporation poursuit ses travaux afin de renforcer son niveau de sécurité. Les consignes de sécurité ont été révisées et diffusées à l'ensemble du personnel. De plus, le service des mesures d'urgence et des événements planifiés a été consolidé afin d'augmenter la robustesse et la résilience de la Corporation.

Axe : la communication efficace

Résultats 2016-2017

« 4 à 6 Reconnaissance » de nos employés.

La Corporation a pour tradition de reconnaître les années de service en respect de son engagement et de souligner également les départs à la retraite.

Afin de marquer de manière plus actuelle ces moments importants dans la carrière et la vie de ses employés, une nouvelle formule d'activité a vu le jour en août 2016 : « le 4 à 6 Reconnaissance ». Il s'agit d'une activité récurrente, tout au long de l'année, qui s'inscrit dans la culture de l'organisation.

Aménagements visuels de nos locaux

Depuis le mois d'octobre 2016, la Corporation a débuté la phase II de l'aménagement de ses locaux. Des espaces d'affichages, des visuels et d'autres éléments mettant en valeur la mission de l'organisation ont été mis en place. Progressivement, les visuels seront harmonisés dans les centres opérationnels selon les orientations corporatives déjà déployées dans le quartier général. Il s'agira de la phase III de l'aménagement qui permettra d'harmoniser les bâtiments de la Corporation, afin de ne représenter plus qu'une seule et même organisation.

Uniformisation des gabarits administratifs

Dans la même optique, la Corporation a également procédé à l'uniformisation de ses gabarits administratifs et renforcé ses communications sur la santé et la sécurité au travail par la mise en place, dans son journal interne le « PRIO », d'un encart visuel plus efficient.



Présentation des résultats par rapport aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens

Nos engagements

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

Une organisation respectueuse et professionnelle

Engagement : répondre aux requêtes de façon humaine et courtoise, en assurant un service personnalisé.

Résultats : En 2016-2017, nos répartiteurs médicaux d'urgence et nos techniciens ambulanciers paramédics ont reçu des félicitations provenant de patients qui se chiffrent à 721. Par ailleurs, 185 plaintes ont été déposées à notre bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ces plaintes sont reçues par téléphone, par courriel ou par la poste. Chacune des plaintes fait l'objet d'une analyse rigoureuse et d'une réponse écrite de la part du commissaire, précédée d'un accusé de réception. Sauf de très rares exceptions, les plaintes sont traitées à l'intérieur d'un délai de 45 jours.

Le cadre réglementaire qui régit le travail du commissaire prévoit l'option de s'adresser au Protecteur du citoyen, en cas de désaccord avec la conclusion de notre enquête. De ce fait, un total de 13 résultats d'enquête ont été soumis à l'examen du Protecteur. Cinq d'entre eux n'ont pas été finalisés. Dans les huit dossiers revus, aucun ne comportait de recommandation touchant le fonctionnement d'Urgences-santé.

Engagement : demander et utiliser vos renseignements personnels aux seules fins de répondre aux besoins du service, dans le respect des lois, afin de protéger la confidentialité des dossiers.

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

En 2016-2017, la Corporation a reçu 969 demandes d'accès.

Engagement : maintenir à jour la formation de son personnel.

Résultats : Suivant les exigences du ministère de la Santé et des Services sociaux, Urgences-santé assure la formation continue de son personnel afin que celui-ci offre les meilleurs services répondant aux besoins de la population.

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

Engagement : offrir plusieurs modes de paiement afin de répondre aux besoins de la clientèle.

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

Un service d'urgence diligent et efficace

Engagement : répondre aux appels du 9-1-1 dans les deux langues officielles, de façon polie, respectueuse et empathique.

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

Engagement : donner priorité à chaque appel du 9-1-1 de façon impartiale et professionnelle, en fonction des informations qui sont transmises et en respectant des protocoles reconnus.

Résultats : Cette année encore, l'*International Academies of Emergency Dispatch* nous a décerné l'accréditation Centre d'excellence accrédité en matière de traitement des appels médicaux d'urgence. Cette accréditation exige le respect rigoureux de plusieurs critères et protocoles des plus hauts standards de qualité dans le domaine. Ceux-ci garantissent le professionnalisme, l'impartialité et l'excellence des traitements des appels du service 9-1-1.

Engagement : affecter une ambulance dans les meilleurs délais en fonction de la priorité des cas.

Résultats : Les procédures opérationnelles ont pour effet de protéger les performances opérationnelles aux appels les plus critiques.

Engagement : prodiguer des soins de qualité selon des protocoles reconnus et utiliser des équipements à la fine pointe des services préhospitaliers d'urgence.

Résultats : Le taux de conformité aux protocoles cliniques répertoriés en 2015-2016 sur le plan de la qualité clinique témoigne de l'engagement de la Corporation envers sa clientèle. Celui-ci s'élève désormais à 94,6 %.

Engagement : transporter le patient au centre hospitalier le plus près et le plus approprié en fonction de ses besoins médicaux et de la capacité d'accueil de l'établissement.

Résultats : La détermination du centre hospitalier tient compte de plusieurs facteurs, dont la nature et la gravité du cas, la zone de prise en charge, la distance à parcourir, les appartenances ou les spécialités (là où les minutes comptent), la vocation du centre hospitalier et l'achalandage.

Satisfaction de la clientèle

Soulignons que lors des deux derniers sondages réalisés pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, soit en 2012-2013 et en 2014-2015, dans l'ordre, 97 % et 98 % de la clientèle se disait satisfaite de la prestation de services reçus, dont au moins 85 %, chaque fois, se disant même très satisfaite.

Au cours de la dernière année, la Corporation a sondé sa clientèle dans le but d'évaluer cette fois son degré de satisfaction et sa connaissance de divers éléments clés en matière de services préhospitaliers d'urgence offerts sur son territoire.

La période où le transport avait été effectué, soit de septembre à décembre 2016, le nombre de clients et le regroupement par groupes d'âge de la clientèle consultée étaient les mêmes, mais en ajoutant cette fois la variable du niveau de priorité de l'appel, attribué par Urgences-santé.

Les résultats indiquent un niveau de satisfaction générale très élevé, à 99 %, dont 81 % se disent très satisfaits. Ce constat se révèle fort positif, considérant les efforts déployés au quotidien pour assurer la qualité des services.

Témoignages de félicitations et les plaintes

En 2016-2017, les félicitations et les remerciements de patients remis aux répartiteurs médicaux d'urgence et aux techniciens ambulanciers paramédics ont atteint le nombre de 721, par rapport à 670 l'année précédente. En 2016-2017, les plaintes reçues des usagers ou de leurs représentants se chiffraient à 185. Considérant la quantité d'interventions effectuées pour cette période, soit 267 251, cela correspond à environ 7 plaintes par 10000 interventions réalisées, comparativement à un taux d'environ 27 par 10000 pour les témoignages de félicitations.

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

	2016-2017	2015-2016
Félicitations reçues	721	670
Plaintes	185	176





Section 3

Utilisation des ressources

Ressources humaines et environnement de travail

Santé et sécurité du travail: vers une gestion durable et efficace de la prévention

Soucieuse d'atteindre ses objectifs fixés dans le cadre de l'intégration de son plan d'action corporatif en santé et sécurité du travail 2016-2019, la Corporation a entamé la revue et la priorisation des mesures préventives adressant les principaux facteurs de risques auxquels sont confrontés les membres de son personnel. La légère hausse (4%) de la fréquence des accidents du travail survenus en 2016-2017, bien qu'inférieure à la tendance observée au cours des 5 dernières années, confirme l'exercice en cours visant l'actualisation de ses programmes de prévention des troubles musculosquelettiques et de la santé psychologique.

La bonne planification de ses actions, incluant la validation et l'arrimage aux bonnes pratiques en santé et sécurité, permet de jeter les bases d'une gestion durable et efficace de la prévention. Les défis étant nombreux en raison de la nature du risque et l'environnement de travail souvent imprévisible, une approche diligente et partagée entre la Corporation et ses employés est préconisée. Afin de supporter la prise en charge de la santé et sécurité et offrir un support adéquat aux gestionnaires, nous avons entrepris:

- La mise sur pied d'un programme de prévention de la santé psychologique;
- L'évaluation et la révision des programmes préemplois en santé et sécurité du travail;
- Le déploiement des ressources spécialisées en prévention dans nos diverses installations;
- Le renouvellement du processus lié à la protection respiratoire;
- L'élaboration et la diffusion de capsules de formation concernant l'analyse du risque;
- L'arrimage des travaux du comité paritaire en santé et sécurité à l'exercice annuel de la Corporation.

En parallèle, la Corporation assure une saine gestion des réclamations dès que la survenance d'un événement lui est signifiée. Les suivis médico-administratifs s'avèrent nécessaires afin de favoriser le retour au travail dans un délai convenable. Elle voit dorénavant à informatiser ses processus en vue de favoriser l'accès à l'information aux intervenants impliqués. L'ensemble des démarches entreprises visant une diminution des coûts liés à ces absences font état d'un retour sur l'investissement supérieur à 4 \$ par dollar investi.

La prévention de la santé psychologique: une approche structurée et éprouvée

La gestion du stress est un enjeu de taille et prioritaire pour la Corporation. Pour répondre adéquatement à ce défi, une psychologue maîtrisant les spécificités entourant les services d'urgence a été embauchée afin d'élaborer et d'implanter un programme de prévention au niveau des réactions au stress, qu'il s'agisse de stress aigu, de stress post-traumatique ou de stress opérationnel.

Plusieurs moyens sont prévus, comme des activités d'information, des campagnes de sensibilisation, des activités de dépistage, de la formation et de l'intervention préventive. La Corporation mise sur l'implication de ses employés afin de s'assurer que tous les employés se sentent confiants envers le programme. Les nouvelles pratiques qui sont mises en place se basent sur les dernières recherches entourant le stress et les traitements psychothérapeutiques à privilégier pour éviter les traumatismes.

Confiant de la stratégie avancée, Urgences-santé vise une diminution de 10 % des taux d'absentéisme et de gravité des absences de nature psychologique et de 30 % du taux de rechute et de récidence, au cours des 3 prochaines années.

Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés: favoriser le développement des compétences de nos employés

Le nouveau programme universitaire Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés, le seul au Canada, a débuté en septembre 2016 à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal. Nous avons participé au processus de recommandation pour la quarantaine d'employés de la Corporation qui ont soumis une demande d'admission en mars 2016. De ces derniers, 13 employés de la Corporation ont été admis sur une cohorte de 15 étudiants.

Nous avons aussi conclu une entente avec l'Université de Montréal afin d'être hôte receveur et d'agir comme superviseur de stages. Quelques 300 stages se sont donc accomplis avec succès à la Corporation pour les sessions d'automne 2016 et d'hiver 2017, pour un total de 3 300 heures.

Tel qu'annoncé, un plan de soutien a été déployé pour accompagner nos employés qui ont été admis au nouveau programme universitaire afin de leur permettre une meilleure conciliation travail/études.

Par ailleurs, nous avons participé à la recommandation de 14 employés qui ont fait une demande d'admission pour la cohorte débutant en septembre 2017. Nous sommes en attente d'obtenir un mandat afin de pouvoir offrir le même soutien aux étudiants qui seront admis.

Répartition de l'effectif

Effectif en poste au 31 mars 2017

Catégories	2016-2017	2015-2016	Écart
Personnel de bureau	113	116	-3
Cadres	78	77	+1
Professionnels et non syndiqués	60	54	+6
Répartiteurs médicaux d'urgence	100	97	+3
Employés de soutien aux opérations terrain	125	130	-5
Techniciens ambulanciers paramédics	937	952	-15
	1 413	1 426	-13

Heures rémunérées par secteur d'activité en 2016-2017¹

Catégories	2016-2017	2015-2016	Écart
Personnel de bureau	201 807	199 575	2 232
Cadres	145 263	147 744	(2 481)
Professionnels et non syndiqués	106 039	103 112	2 927
Répartiteurs médicaux d'urgence	188 949	193 368	(4 419)
Employés de soutien	222 630	229 833	(7 203)
Techniciens ambulanciers paramédics (Inclus les cadres intérimaires)	1 647 471	1 683 577	(36 106)
Total en heures rémunérées	2 512 159	2 557 209	(45 050)
Total en ETC transposés (total heures rémunérées / 1 826, 3 h)	1 376	1 400	24

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

Formation et perfectionnement du personnel

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

Champ d'activité	2016-2017	2015-2016
Favoriser le perfectionnement des compétences	2 560	3 302
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	7	8
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	37	24
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	376	632
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	6	-

Évolution des dépenses en formation

Catégories	2016-2017	2015-2016
Proportion de la masse salariale (%)	2,9	3,9
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,0	4,7
Sommes allouées par personne (\$)	2 095	2 789

Formation et perfectionnement du personnel (suite)

Jours de formation selon les catégories d'emploi

Catégories	2016-2017	2015-2016
Personnel de bureau	105	126
Cadres	63	109
Professionnels et non syndiqués	58	11
Répartiteurs médicaux d'urgence	1 495	2 470
Employés de soutien	97	244
Techniciens ambulanciers paramédics	2 608	3 901
	4 426	6 861

Planification de la main-d'œuvre

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

Catégories	2016-2017	2015-2016
Personnel de bureau	2	2
Cadres	4	3
Professionnels et non syndiqués	1	3
Répartiteurs et répondants médicaux d'urgence	4	3
Employés de soutien aux opérations terrain	3	2
Techniciens ambulanciers paramédics	29	21

Taux de roulement du personnel régulier

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Total	5,4 %	5,9 %	4,5 %

Ressources informationnelles

Pour la Direction des ressources informationnelles, l'année 2016-2017 s'est déroulée sous le thème de la consolidation et de la stabilisation des systèmes et des services à la suite du déménagement du quartier général de la Corporation d'urgences-santé du 3232, rue Bélanger vers le 6700, rue Jarry Est.

Au printemps 2016, les efforts des équipes de la Direction des ressources informationnelles ont été majoritairement investis à la stabilisation du système téléphonique après le déménagement du centre de communication santé (CCS).

L'été ainsi que l'automne ont été marqués par le déménagement du Service de l'enseignement et du développement des compétences ainsi que par la

dotations de la Corporation d'un site de relève des activités opérationnelles du CCS au centre opérationnel Ouest.

À la fin de 2016, après avoir complété avec succès les activités opérationnelles au site de relève du CCS, c'est un sentiment de confiance et de fierté qui a habité les employés de la direction.

L'année 2017 a débuté avec l'installation des équipements à bord du nouveau véhicule du poste de commandement de la Corporation, un autre pas vers la modernisation et la continuité des opérations en cas d'incidents majeurs.

Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2016-2017

Catégories de coûts	Capitalisables prévus (\$) (investissements)	Capitalisables réels (\$) (investissements)	Non capitalisables prévus (\$) (dépenses)	Non capitalisables réels (\$) (dépenses)
Activités d'encadrement	0	0	499 148	
Activités de continuité	2 191 000	-	3 936 373	
Total	2 191 000	0	4 435 521	

Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Avancement (%)	Explication sommaire des écarts
Horaires	100	
Environnement intégré (informatisation des formulaires AS803M - AS803M-RC -AS811)	32	
Télémetrie véhiculaire	45	
Téléphonie	99	Des négociations sont en cours avec le fournisseur pour l'acceptation finale du projet. Une fois cette étape complétée, les déboursés finaux seront effectués.

Liste et ressources affectées aux principaux projets en ressources informationnelles

Liste des projets	Ressources humaines prévues (\$)	Ressources humaines utilisées (\$)	Ressources financières prévues (\$)	Ressources financières utilisées(\$)	Explication sommaire des écarts
Environnement intégré	50 000	20 000	450 000	0	Appel d'offres repoussé pour une meilleure intégration
Télémetrie véhiculaire	0	0	130 000	160 994	Légèrement plus de livraisons que prévues
Téléphonie	56 465	56 465	570 000	236 000	Litige en cours avec fournisseur
Site de relève	0	0	603 277	603 277	
Horaires	37 400	37 400	0	0	
Mise à jour du site web corporatif	30 000	30 000	0	0	

Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs

Présentation des données pour le suivi de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs

Corporation d'urgences-santé	Comparaison sur 364 jours pour avril à mars					
		2014-04-06 au 2015-04-04			2016-04-03 au 2017-04-01	
Sous-catégorie d'emploi déterminée par le SCT	Valeurs observées	Heures travaillées	Heures suppl.	Total heures rémunérées	Nbre ETC	Nbre individus
1 - Personnel d'encadrement	2014-15	186 251	3 867	190 118	102	113
	2015-16	175 309	3 636	178 945	96	110
	2016-17	155 896	2 687	158 582	86	103
	Variation	(16,3 %)	(30,5 %)	(16,6 %)	(16,3 %)	(8,8 %)
2 - Personnel professionnel	2014-15	82 533	196	82 729	45	58
	2015-16	80 242	1 091	81 333	44	58
	2016-17	80 542	774	81 316	44	57
	Variation	(2,4 %)	294,2 %	(1,7 %)	(2,3 %)	(1,7 %)
3 - Personnel infirmier	2014-15	1 820	44	1 864	1	1
	2015-16	1 820	39	1 858	1	1
	2016-17	1 377	10	1 386	1	1
	Variation	(24,4 %)	(78,0 %)	(25,6 %)	(24,4 %)	0,0 %
4 - Personnel de bureau, technicien et assimilé	2014-15	1 799 879	126 157	1 926 036	926	1 186
	2015-16	1 843 770	111 578	1 955 348	948	1 226
	2016-17	1 821 153	127 128	1 948 280	936	1 215
	Variation	1,2 %	0,8 %	1,2 %	1,1 %	2,4 %
5 - Ouvriers, personnel d'entretien et de service	2014-15	215 398	6 491	221 889	110	137
	2015-16	212 634	5 568	218 202	108	138
	2016-17	204 874	8 058	212 933	104	136
	Variation	(4,9 %)	24,1 %	(4,0 %)	(5,1 %)	(0,7 %)
6 - Étudiants et stagiaires	2014-15	0	0	0	0	0
	2015-16	1 603	0	1 603	1	1
	2016-17	1 930	12	1 942	1	2
	Variation	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Total du personnel	2014-15	2 285 880	136 755	2 422 636	1 184	1 495
	2015-16	2 315 379	121 911	2 437 290	1 198	1 534
	2016-17	2 265 771	138 668	2 404 439	1 172	1 514
	Variation	(0,9 %)	1,4 %	(0,8 %)	(1,0 %)	0,9 %
Cible 2016-2017 en heures rémunérées					2 417 325	
Écart par rapport à la cible - en heures					(12 886)	
Écart par rapport à 2014-2015 - en heures					(18 196)	

Pour la période d'avril 2016 à mars 2017, le Conseil du trésor a fixé une cible de réduction de 0,22 % par rapport au nombre total d'heures rémunérées d'avril 2014 à mars 2015.

Les heures totales rémunérées pour 2016-2017 ont été de 0,8 % inférieures à 2014-2015 représentant une baisse de 18 196 heures et un écart favorable par rapport à la cible de 12 886 heures, selon la compilation réalisée par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les heures pour le personnel d'encadrement ont été diminuées de 16,6 % (31 536 heures) de même que les heures des ouvriers, personnel d'entretien et de service (-4,0 % pour 8 956 heures). L'économie se situe principalement au niveau des activités en soutien aux opérations et de l'encadrement opérationnel. À noter que cette diminution est ponctuelle et qu'un réinvestissement sur le plan des effectifs est inévitable pour les prochaines années.

De plus, 8 271 heures ont été refacturées à d'autres organismes ou financées par d'autres fonds et 1 301 heures en temps supplémentaires sont directement reliés à la grève des employés syndiqués.

Les heures pour le personnel de bureau, technicien et assimilé, qui se compose principalement des techniciens ambulanciers paramédics et des répartiteurs médicaux d'urgence, ont augmenté de 1,2 % (22 244 heures). Les principaux dépassements se trouvent au niveau des activités suivantes:

- Hausse des activités de formation clinique afin de respecter les exigences du Règlement sur les conditions d'inscription d'un technicien ambulancier au Registre national de la main d'œuvre. Le niveau des activités de formation clinique pour l'année de référence (2014-2015) n'est pas représentatif de la réalité étant donné les efforts déployés pour l'événement à virus Ébola au cours de l'exercice 2015.
- Hausse des heures des répartiteurs médicaux d'urgence dans l'objectif de maintenir le nombre requis d'employés au centre de communication santé. L'année 2016-2017 inclut également le projet de mise en œuvre du site de relève du centre de communication santé.
- Rehaussement des activités à l'assurance-qualité dans le cadre du projet d'amélioration de la qualité au centre de communication santé.
- Augmentation des heures en assignation temporaire afin de réduire la dépense globale de santé sécurité au travail.

Ressources budgétaires et financières au 31 mars 2017

Dépenses et évolution par secteur d'activité (en milliers de dollars)

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2016-2017	Dépenses réelles ou probables 2016-2017	Dépenses réelles 2015-2016	Écart (000\$)	Variation (%)
Formation (note 1)	3 642	2 650	3 443	(793)	-23 %
Administration générale (note 2)	8 614	8 910	8 339	571	7 %
Informatique (note 3)	3 950	3 486	3 300	186	6 %
Services préhospitaliers d'urgence (note 4)	95 201	97 709	97 607	102	0 %
Centre de communication (note 5)	9 782	9 700	9 359	341	4 %
Contrôle médical et assurance qualité (note 6)	2 369	2 418	2 324	94	4 %
Interventions spécialisées (note 7)	3 877	3 505	3 349	156	5 %
Fonctionnement des installations (note 8)	2 532	2 745	4 009	(1 264)	-32 %
	129 967	131 123	131 730	(607)	0 %

Les données de 2015-2016 ont été redressées suite à un reclassement de dépenses.

Les charges incluent une indexation salariale estimée à 1,8% incluant les ententes de principe. Les autres écarts s'expliquent par :

Note 1 - Formation

Ralentissement des activités de formation clinique à la suite des mesures mises en place pour le respect de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs. La Corporation était en rattrapage sur le plan de la formation clinique en 2015-2016 afin de respecter les exigences du Règlement sur les conditions d'inscription d'un technicien ambulancier au Registre national de la main d'œuvre. Les heures pour la formation à l'embauche des répartiteurs médicaux d'urgence étaient supérieures en 2015-2016 dans l'objectif de maintenir le nombre d'employés requis au centre de communication santé.

Note 2 - Administration générale

Les dépenses administratives attribuables aux effets des négociations des conventions collectives sont de l'ordre de 500 K\$. Hausse des honoraires professionnels et frais juridiques en raison de divers dossiers.

Note 3 - Informatique

Comblement de postes vacants en 2015-2016.

Note 4 - Services préhospitaliers d'urgence

Réduction ponctuelle du nombre d'heures rémunérées pour les employés en soutien aux opérations et les cadres opérationnels. On constate également une diminution des frais d'entretien et de réparation du matériel roulant. La hausse des charges en 2017 s'explique par la comptabilisation d'une perte sur disposition après le transfert de moniteurs défibrillateurs à l'Université de Montréal dans le cadre du programme universitaire de Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés et pour lequel Urgences-santé a reçu une subvention du MSSS.

Note 5 - Centre de communication santé

Réalisation du projet du site de relève pour le centre de communication santé à même nos infrastructures.

Note 6 - Contrôle médical et assurance qualité

Restructuration des activités de mesures d'urgence.

Note 7 - Interventions spécialisées

Rhaussement de l'offre de service de l'unité de soutien aux opérations. Mesures de soutien aux techniciens ambulanciers paramédics admis au programme universitaire de Majeure en soins préhospitaliers d'urgence avancés.

Note 8 - Fonctionnement des installations

Relocalisation et déménagement du quartier général en 2015-2016.

Politique de financement

Pour les biens et services tarifés

En 2016-2017, Urgences-santé a facturé 31 842 255 \$ pour 225 899 transports ambulanciers, ce qui couvre environ 24 % des coûts engendrés par ce service. À Urgences-santé, le revenu moyen par transport ambulancier, incluant le kilométrage, est de 141 \$. Le tarif provincial exigé pour un transport ambulancier est établi par le MSSS. Présentement, le tarif que doit déboursier un résident canadien pour un transport par ambulance est de 125 \$, plus 1,75 \$ par kilomètre parcouru. La dernière révision du tarif de base d'un transport ambulancier a été effectuée par le ministère de la Santé et des Services sociaux le 13 mars 1997.

Pour les biens et services non tarifés

Urgences-santé n'offre aucun autre service sujet à tarification.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Suite à l'audit des états financiers clos le 31 mars 2016, le Vérificateur général du Québec a déposé un rapport aux responsables de la gouvernance et à la direction faisant état de neuf recommandations sur la gestion des technologies de l'information dont cinq d'entre elles étaient en suivi des années précédentes.

Au cours de l'exercice 2016-2017, Urgences-santé a fait appel à une firme d'expert en sécurité de l'information afin de l'assister dans le suivi et le plan d'action des éléments de non-conformité.

Voici un résumé des recommandations, suivi et actions mises en place par la Corporation pour corriger les déficiences au niveau des technologies :

Constatations	Recommandations	Suivi et plan d'action
Il n'y a pas de révision périodique des comptes utilisateurs réseau et de leurs accès. (2011)	Nous recommandons que la direction examine les droits d'accès des utilisateurs par le biais d'un processus formel, et ce, à intervalle régulier. Les accès aux applications doivent être révisés par les propriétaires des données tandis que les accès aux bases de données et aux systèmes d'opération doivent être révisés par la direction TI.	La situation a été réglée. Une révision annuelle des comptes utilisateurs réseau est en place depuis 2015. La révision des privilèges d'accès est documentée depuis 2016.
Certaines personnes du service de la comptabilité ont la possibilité d'attribuer les droits d'accès aux applications financières alors qu'elles devraient seulement avoir la responsabilité de les autoriser afin de séparer ces tâches incompatibles. (2012)	Nous recommandons que les mises à jour des profils d'utilisateurs et des menus systèmes ainsi que les outils facilitant ces mises à jour soient limités au personnel affecté à la sécurité TI.	La situation a été réglée. Les privilèges d'accès ont été révisés et limités au personnel nécessitant ces privilèges d'accès dans le cadre de leurs fonctions quotidiennes.
Nous avons noté l'absence d'un processus formel ou automatisé permettant d'assurer que les droits d'accès soient automatiquement révoqués. (2013)	Nous recommandons que le responsable de la gestion de la sécurité soit automatiquement informé par le service des ressources humaines de toutes les cessations d'emploi et des situations relatives à l'emploi ayant une incidence sur les droits d'accès.	La situation a été réglée. Toutes les semaines, un script automatisé est lancé afin de supprimer les accès au réseau pour les personnes qui ne se sont pas connectées depuis six semaines.
Concernant l'application financière de la paie, nous avons noté que le profil permettant la gestion des dossiers des employés est accessible par un nombre trop important d'utilisateurs. (2013)	Nous recommandons que la direction examine, à intervalle régulier, les droits d'accès des utilisateurs par le biais d'un processus formel. Les accès aux applications doivent être révisés par les propriétaires des données tandis que les accès aux bases de données et aux systèmes d'opération doivent être révisés par la direction TI.	La situation a été réglée. Le système de la paie ne permet pas de créer des profils avec des droits d'accès limités dans le dossier des employés. Par contre, les accès sont réduits au minimum en considérant le manque de latitude de la gestion des profils du système.
Nous avons constaté qu'aucun plan de relève ou de continuité n'a été rédigé, ni testé, ni mis à jour périodiquement pour les applications financières. (2014)	Nous recommandons de mettre en place un plan de relève TI tenant compte des besoins d'affaires et étant en lien avec le plan de continuité des affaires. Ce plan devrait être documenté, révisé et testé annuellement.	La situation a été réglée. Un plan de relève a été rédigé et approuvé concernant les applications financières en 2016.
Bien qu'une politique sur l'utilisation des ressources informatiques et des services de réseautique et de télécommunication ait été documentée, communiquée et approuvée, celle-ci ne couvre pas les aspects en lien avec la configuration exigée des mots de passe. De plus, la Politique d'identifications du personnel et d'accès aux locaux n'a pas été mise à jour depuis plus de deux ans. (2016)	Nous recommandons de développer et d'implanter une procédure formelle de gestion de mots de passe. Nous recommandons que des paramètres de mots de passe soient définis dans une procédure de gestion de mots de passe et qu'ils soient appliqués aux applications et au réseau. Nous recommandons de mettre à jour la politique d'identification du personnel et d'accès aux locaux aux deux ans tel que stipulé conformément à l'indication à l'intérieur de celle-ci.	La situation a été réglée. La politique d'identification du personnel et la procédure de protection de l'information numérique et de l'accès aux fichiers ont été mises à jour en 2017.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec (suite)

Constatations	Recommandations	Suivi et plan d'action
Bien que la sécurité ait été configurée au niveau des applications et du domaine Windows, les paramètres de mots de passe de l'application financière de la paie ne sont pas optimaux. (2016)	Nous recommandons à la direction de revoir la configuration de la longueur minimale de mots de passe pour l'application financière de la paie pour l'établir à une longueur minimale de six à huit caractères. Pour le paramètre de complexité de mots de passe qui n'est actuellement pas disponible, la direction devrait contacter le fournisseur de l'application afin de déterminer les efforts requis pour les développer et les configurer.	La situation a été réglée. Le mode d'authentification utilisant LDAP d'Active Directory a été déployé. Les utilisateurs s'authentifient à l'application avec leur mot de passe réseau qui satisfait les critères de sécurité mentionnés.
Le compte à hauts privilèges par défaut « Administrateur » est actif et n'a pas été renommé au niveau du domaine Windows. De plus, son mot de passe est connu par plusieurs personnes. Un compte générique à hauts privilèges « Test LGI » est utilisé au niveau de l'application financière des ressources matérielles. (2016)	Nous recommandons à la direction de créer des comptes uniques pour rendre imputables les actions commises aux utilisateurs. Les comptes génériques ne pouvant être détruits devraient être sécurisés notamment par le retrait des privilèges de connexion ou par l'utilisation d'une procédure d'enveloppe. Nous recommandons à la direction de désactiver ou de renommer le compte par défaut « Administrateur » afin de réduire le risque d'accès non autorisé aux systèmes.	La situation a été réglée. Le compte « Administrateur » a été conservé pour des raisons de sécurité et uniquement deux ressources ont accès au mot de passe. Une procédure d'enveloppe est en place depuis mai 2016. Le mot de passe est conservé dans une enveloppe scellée et une feuille de registre accompagne cette enveloppe. Si le mot de passe doit être utilisé, le registre est complété et le mot de passe est changé par la suite. Le compte « Test LGI » est le compte utilisé par la firme Logibec pour effectuer le support dans l'application. Aucune ressource de la Corporation n'a accès à ce profil.
Quoiqu'un processus de changement soit en place à la Corporation d'Urgences-santé, cette dernière ne dispose pas d'une procédure formelle de gestion des changements aux applications et systèmes informatiques. (2016)	Nous recommandons à la direction de documenter une procédure de gestion des changements. Celle-ci pourrait être utilisée comme guide pour toutes les modifications aux systèmes incluant les applications, bases de données, réseau et système d'exploitation. On retrouve habituellement dans ce type de procédure les contrôles à appliquer lors de l'installation d'un changement ou d'une mise à jour dans les systèmes dont : <ul style="list-style-type: none"> • La formalisation des demandes de changements; • L'approbation des demandes de changements par les personnes autorisées; • La réalisation des tests de validation incluant la documentation des plans de tests et des résultats de tests; • L'approbation des modifications par les personnes autorisées; • Le plan de retour en arrière si applicable; • La rétention de la documentation des changements; • L'ouverture et la fermeture des accès sur demande pour les interventions des fournisseurs. Les approbations doivent être formelles et documentées, puis conservées.	La situation a été réglée. Une procédure de changement des systèmes était déjà en place lors de l'audit des états financiers clos le 31 mars 2016. Un registre pour l'ouverture des accès aux fournisseurs externes a été ajouté au cours de l'année 2016.

Boni au rendement

À la Corporation, le versement d'un boni au rendement ne s'applique qu'au personnel-cadre. L'attribution d'un boni est basée sur le rendement du cadre évalué par son supérieur immédiat par l'intermédiaire de la gestion intégrée de la contribution. Ce processus établit les objectifs corporatifs et individuels à atteindre au cours de la période de référence.

La Corporation a respecté les directives gouvernementales concernant le versement des bonis au personnel-cadre. Ainsi, aucun boni n'a été versé au cours des trois derniers exercices financiers.

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus

conclus entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017
(en milliers de dollars)

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique ¹	-	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ²	14	6 089
Total des contrats de services	14	6 089

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

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

Note: Inclut tous les contrats de 25 000 \$ et plus (gré à gré et appels d'offres) dont:

- Contrat de service de montage pour 28 ambulances (3 245 592 \$)

- Service de buanderie (1 384 000 \$)

Axe sur le contrôle budgétaire

Résultats 2016-2017

La Corporation est soumise à la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ c. G-1.011.) Pour la période d'avril 2016 à mars 2017, le Conseil du trésor a fixé une cible de réduction de 0,22 % par rapport au nombre total d'heures rémunérées d'avril 2014 à mars 2015. Les résultats confirment que la Corporation respecte cette cible. Le niveau d'effectifs pour cette période, accompagné d'une reddition de comptes, est présenté en note au rapport annuel, comme prévu dans le cadre du suivi de cette loi.

La Corporation a reçu un décret du Conseil du trésor en date du 25 avril 2016 concernant des mesures de contrôle des dépenses applicables aux organismes autres que budgétaires et aux fonds spéciaux pour l'exercice financier 2016-2017. Ces mesures visaient à réduire les dépenses liées au temps supplémentaire, à la formation, aux frais de déplacement, au remboursement des dépenses de fonction et à l'octroi de contrats. Conformément aux modalités prescrites, la Corporation a respecté ses engagements et a fourni au MSSS la reddition de comptes qui lui a été demandée.



2016/2017

RAPPORT
ANNUEL
de gestion





Section 4

Autres exigences

Accès à l'égalité à l'emploi

La Corporation d'urgences-santé souscrit au programme d'accès à l'égalité en emploi depuis plusieurs années. Tout au long de l'année 2016-2017, des efforts ont été mis de l'avant afin de promouvoir la diversité lors des processus d'embauche des nouveaux employés ainsi que lors de l'intégration des personnes issues des différents groupes cibles (les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques, les personnes handicapées et les femmes). Nous travaillons aussi à intégrer plusieurs mesures de contrôle et de suivi afin d'assurer la constance de nos résultats.

À l'heure actuelle, la Corporation en est à finaliser son deuxième rapport d'implantation qui sera déposé à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse d'ici octobre 2017. En plus des quatre groupes cibles du premier rapport, soit : les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les femmes, ce nouveau rapport intègrera maintenant un cinquième groupe cible, celui des personnes handicapées. D'ailleurs, à la suite d'une modification de la définition de personne handicapée, la Corporation d'urgences-santé a été dans l'obligation de redéployer le formulaire d'auto-identification à l'ensemble de ses employés. Ce redéploiement nous a permis de mieux identifier les personnes handicapées, selon la nouvelle définition, et d'apporter des correctifs au niveau des catégories mutuellement exclusives, soit les autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques. Ces correctifs expliquent en partie la grande variation entre les données de 2016 et 2017.

Données globales

Embauche totale au cours de la période 2016-2017

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Total de personnes embauchées	23	76	0	0
Employés en place au 31 mars 2017	1 023	390	0	0

Membres des communautés culturelles, autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres des groupes cibles en 2016-2017

Statut d'emploi	Embauche totale 2016-2017	Minorité ethnique et visible	Autochtone	Personne handicapée	Total membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi 3 (%)
Régulier	23	9	0	0	7	30,4
Occasionnel	76	12	1	0	11	14,5
Étudiant	-	-	-	-	-	-
Stagiaire	-	-	-	-	-	-

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles* par statut d'emploi

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)
2014-2015	30,0	16,7	-	-
2015-2016	33,3	10,3	-	-
2016-2017	39,1	17,1	-	-

*Taux de l'ensemble des membres de la communauté

Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Autres exigences

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2017	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2017 (%)	Nombre au 31 mars 2016	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2016 (%)	Nombre au 31 mars 2015	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2015 (%)
Communauté culturelle	98	9,6	114	11,2	89	9,0
Autochtone	10	1,0	10	1,0	8	0,8
Personne handicapée	20	2,0	10	1,0	6	0,6

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2017

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel et non syndiqué		Personnel de bureau		Répartiteurs médicaux d'urgence		Personnel de soutien		Techniciens ambulanciers paramédics		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communauté culturelle	4	5,1	11	20	15	15,8	7	11,7	14	16,7	47	7,2	98	9,6
Autochtone	0	0,0	0	0,0	2	2,1	0	0,0	1	1,2	7	1,1	10	1,0
Personne handicapée	2	2,6	1	1,8	5	5,3	1	1,7	2	2,4	9	1,4	20	2,0

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2016-2017 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	23	76	-	-	99
Nombre de femmes embauchées	12	28	-	-	40
Taux d'embauche des femmes (%)	52,2	36,8	-	-	40,4

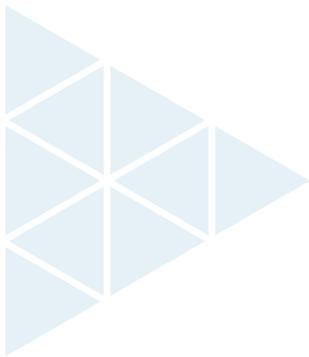
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2017

Représentativité	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel et non syndiqué	Personnel de bureau	Répartiteurs médicaux d'urgence	Personnel de soutien	Techniciens ambulanciers paramédics	Total
Nombre total d'employés réguliers	78	55	95	60	84	651	1023
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	11	28	73	32	20	106	270
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	14,1 %	50,9 %	76,8 %	53,3 %	23,8 %	16,3 %	26,4 %

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

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

- Neutralisation des titres d'emploi et de l'affichage de postes.
- Modification du formulaire de demande d'emploi afin d'en assurer la conformité à l'article 18.1 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.
- Ajout de la précision, dans les affichages de postes, que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.
- Développement d'un mécanisme de suivi et de contrôle vérifiant systématiquement l'application du taux de nomination préférentielle dans les regroupements d'emplois avec sous-représentation.
- Diversification des sources d'affichage et présence à des salons de l'emploi de divers organismes spécialisés pour atteindre un plus grand nombre de personnes provenant des groupes cibles.
- La sensibilisation de son personnel par l'entremise d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.



Développement durable et changements climatiques



Rapport annuel Développement durable 2016-2017

La Politique de développement durable a été mise à jour et approuvée par le conseil d'administration en juin 2016. Le Plan d'action du développement durable 2016-2020 a ensuite été déposé en août 2016. Notre plan repose sur la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 du gouvernement du Québec. Au cœur de ses préoccupations environnementales, la Corporation vise le maintien d'un environnement de travail sain et la diminution de son empreinte écologique sur l'environnement.

Nous vous présentons les résultats des 8 premiers mois de notre plan qui sera étalé sur 4 ans.

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs
<p>1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.</p> <p>1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique.</p> <p>1.6 Coopérer au niveau national et international en matière de développement durable, en particulier avec la Francophonie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire l'utilisation de papier et d'encre. • Adopter des pratiques écoresponsables en matière de gestion documentaire. • Augmenter la récupération des matières résiduelles. • Faire des gestes pour réduire l'utilisation de l'énergie par les employés de bureau. • Organiser des rencontres de façon écoresponsable ou tenir des événements écoresponsables. • Créer une image organisationnelle écoresponsable sur les sites Web et les autres moyens de communication publique. • Diminuer la diffusion de documents et de publications promotionnelles en version papier. • Réduire l'utilisation d'objets promotionnels. • Développer les connaissances et les compétences en matière de développement durable. • Participer à des conférences internationales en ligne sur le développement durable. 	<p>Montant total des achats annuels de papier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduire la consommation de 5 % • Avoir réduit de 5 % l'installation de télécopieurs <p>Espace classeur utilisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diminuer de 10 % l'espace classeur utilisé • Réduire le nombre de documents imprimés de 2 % <p>Pourcentage d'augmentation des équipements de recyclage (gros bacs de recyclage, déchiqueteur à papier, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 % d'augmentation des équipements de recyclage (gros bacs de recyclage) <p>Nombre de communications annuelles aux employés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trois (3) communications annuelles sur la réduction d'utilisation d'énergie au quotidien <p>Nombre de déplacements des ressources entre les centres opérationnels et le quartier général</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduire de 50 % les déplacements <p>Nombre d'articles « verts » publiés annuellement sur notre site web.</p> <p>Nombre d'activités annuelles organisées en lien avec le développement durable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 articles à publier annuellement en lien avec le développement durable • 5 activités annuelles en développement durable <p>Pourcentage de réduction du nombre de publications promotionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Première année : 5 % • Deuxième année : 10 % • Troisième année : 20 % • Quatrième année : 25 % <p>Pourcentage de réduction d'utilisation d'objets promotionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Première année : 1 % • Deuxième année : 2 % • Troisième année : 3 % • Quatrième année : 4 % <p>Pourcentage d'augmentation du nombre de formations/conférences sur le développement durable</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 % d'augmentation <p>Nombre de conférences sur le développement durable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assister à cinq (5) conférences annuellement

Résultats de l'année

- Afin de réduire le nombre d'impressions, pour les rencontres de la Corporation, les documents sont transmis par voie électronique et l'ordre du jour est présenté sur un écran.
- Au cours de 2016-2017, les documents nécessaires à l'accueil et à l'intégration des nouveaux employés de la Corporation ont été déposés sur son site intranet ce qui nous a permis de réduire la consommation d'encre et de papier.
- En 2016-2017, l'équivalent de 52 bacs de papier sécurisés a été déchiqueté contre 139 en 2015-2016
- Des boîtes visant la récupération des piles usagées sont à la disposition des employés.
- Douze (12) capsules vertes ont été publiées dans notre infolettre PRIO.
- Une section sur le développement durable est en place sur l'intranet et celle du site internet est en cours de réalisation pour 2017-2018.
- Participation à deux webinaires de Santé synergie environnement (SSE).
- Le nombre d'imprimantes a augmenté de 5 % en 2016-2017. Afin d'atteindre notre objectif d'ici 2020, des efforts seront faits pour diminuer le nombre de 62 à 56 imprimantes.
- La mise en place de la facturation électronique e-Fact pour les établissements de santé et les organismes a permis une économie de 156 000 feuilles.
- Gestion de l'énergie : Notre cible de trois communications annuelles n'a pas été réalisée.
- Réduction des objets promotionnels : Activité non réalisée.
- Webinaires : Objectif non atteint.

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs
<p>2.1 Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables.</p> <p>2.2 Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec.</p> <p>2.4 Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire notre empreinte écologique et notre production de matières résiduelles. • Se soucier des modes de disposition des produits et des biens achetés. • Introduire des critères de sélection écoresponsables dans les processus d'acquisition et de sélection de nos fournisseurs. • Faire connaître nos bons coups et nos actions en développement durable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Augmenter l'efficacité énergétique du parc informatique • Prolonger la période d'utilisation du matériel et des équipements technologiques • Améliorer la gestion des équipements en fin de vie • Effectuer le bilan des acquisitions écoresponsables de l'organisation et adopter des méthodes de suivi • Privilégier les acquisitions écoresponsables dans les catégories suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Fournitures de bureau - Papier et carton - Services d'alimentation - Services d'hébergement • Diffuser et utiliser le répertoire des produits écoresponsables du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). • Diffuser sur le site Web les engagements de l'organisation en matière d'acquisition écoresponsable pour informer les citoyens et les fournisseurs
		<p>Moyenne de consommation électrique pour les ordinateurs personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduire de moitié la consommation électrique du parc informatique <p>Nombre de mois de la durée de vie utile des équipements informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 15 % de la durée de vie des ordinateurs personnels <p>Pourcentage des équipements électroniques qui sont recyclés</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 % des équipements électroniques <p>Nombre d'acquisitions écoresponsables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 10 % par année <p>Pourcentage des produits achetés comparables à ceux du répertoire des produits écoresponsables du Centre des services partagés du Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80 % pour les fournitures de bureau et les papiers et cartons <p>Publication du répertoire du CSPQ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publier le répertoire du CSPQ sur le site intranet <p>Publication de nos engagements sur le site Web de la Corporation</p> <ul style="list-style-type: none"> • À réaliser dans la première année du plan de développement

Résultats de l'année

Le nombre de serveurs a été réduit de 50 à 27, ce qui justifie la diminution d'énergie consommée.

En 2016-2017 nous avons fait l'acquisition de 74 ordinateurs NUC, 129 moniteurs de type DEL et 13 ordinateurs portables qui sont beaucoup moins énergivores.

Remplacement des ordinateurs aux 46 mois au lieu de 40 mois.

100 % des équipements électroniques sont recyclés.

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs
3.1 Gérer les ressources naturelles de façon efficace et concertée afin de soutenir la vitalité économique et de maintenir la biodiversité. <ul style="list-style-type: none"> • Former les employés sur les concepts de développement durable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les programmes de réduction de l'utilisation de l'eau pour le lavage des véhicules • Poursuivre les activités de sensibilisation pour diminuer les périodes où les moteurs tournent au ralenti 	Nombre de lavages de véhicules effectués mensuellement <ul style="list-style-type: none"> • Réduire de 5 % Nombre de publications et/ou d'activités de sensibilisation <ul style="list-style-type: none"> • Deux (2) publications ou activités par année

Résultats de l'année

Publication d'une capsule verte et d'un article dans l'infolettre PRIO.

L'objectif du nombre de lavages n'a pas été réalisé.

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs
4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables. <ul style="list-style-type: none"> • Former les nouveaux employés et la population sur les concepts de développement durable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation « Héros en trente » pour tous les nouveaux employés • Formation « Héros en trente » pour la population de notre territoire. 	Pourcentage des nouveaux employés ayant reçu la formation « Héros en trente » <ul style="list-style-type: none"> • 100 % des nouveaux employés Nombre de formations « Héros en trente » données à la population de notre territoire <ul style="list-style-type: none"> • 500 personnes formées

Résultats de l'année

Plus de 500 personnes du grand public ont reçu la formation « Héros en trente ».

En 2016-2017, deux nouveaux employés ont reçu la formation Héros en trente.

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs
5.1 Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie. <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser les employés aux saines habitudes de vie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'offre alimentaire dans les distributrices de la Corporation. • Promouvoir l'exercice physique et l'hygiène des mains. 	Pourcentage de fruits, de noix, de légumes et de jus disponibles dans les distributrices alimentaires <ul style="list-style-type: none"> • Avoir au moins une distributrice par site qui offre de la nourriture saine Nombre d'inscriptions au programme d'activités physiques <ul style="list-style-type: none"> • Deux (2) campagnes de sensibilisation annuelles

Résultats de l'année

L'offre alimentaire de toutes les distributrices de la Corporation a été revue et améliorée. Le pourcentage de fruits, de noix, de légumes et de jus a été augmenté.

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

Deux campagnes de sensibilisation ont eu lieu : une sur le lavage des mains et une autre pour informer les employés sur le programme d'activité physique.

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs
<p>6.1 Favoriser la mise en œuvre de bonnes pratiques d'aménagement du territoire durable 2015 2020.</p> <p>6.4 Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer des pratiques écoresponsables dans la gestion quotidienne des activités de la Corporation • Former les employés sur les concepts de développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> • Privilégier des aménagements extérieurs limitant les impacts environnementaux • Sensibiliser les employés à l'efficacité énergétique principalement au niveau de la climatisation <p>• Planter des végétaux pour amoindrir le phénomène d'îlots de chaleur causé par la vaste étendue des stationnements</p> <p>Nombre d'activités de sensibilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deux (2) activités de sensibilisation

Résultats de l'année

Des travaux de verdissement dans le but d'amoindrir le phénomène d'îlots de chaleur ont été réalisés dans le cadre du projet d'Interventions locales en environnement et aménagement urbain (ILEAU).

Climatisation: Les 2 activités de sensibilisation n'ont pas été réalisées.

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs
<p>7.1 Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et par la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables.</p> <p>7.2 Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir la mobilité durable • Réduire les déplacements des employés (planification des processus) • Favoriser l'utilisation des transports collectifs et actifs • Privilégier l'achat ou la location de véhicules écoénergétiques (électriques et autres) 	<p>Pourcentage de diminution des déplacements des ressources entre les centres opérationnels et le quartier général.</p> <p>Diminution des frais pour les déplacements entre les centres opérationnels, le centre de formation et le quartier général.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction de 30 % des frais de déplacement. <p>Nombre de demandes d'accès aux stationnements pour les véhicules communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trois (3) places de stationnement pour les véhicules communautaires. <p>Pourcentage de véhicules électriques dans la flotte de véhicules administratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisition de deux (2) véhicules électriques d'ici trois (3) ans.

Résultats de l'année

Les ponts téléphoniques sur le système téléphonique sont de plus en plus utilisés. De plus, la priorisation des quarts solo des paramédics en confection d'horaire a généré une diminution du nombre de déplacements des véhicules ambulanciers.

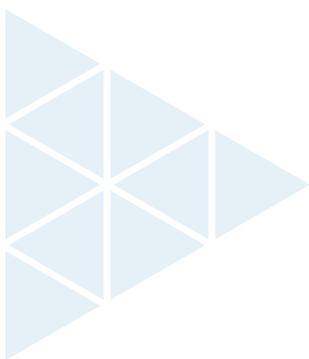
Une analyse est en cours afin d'évaluer la possibilité d'offrir des espaces de stationnement pour les véhicules communautaires.

La flotte de véhicules administratifs ne contient aucun véhicule électrique actuellement. Toutefois, nous avons fait l'essai d'un véhicule hybride, mais l'autonomie de la batterie ne correspondait pas à nos besoins.

Objectifs gouvernementaux	Actions	Cibles et indicateurs
<p>8.1 Améliorer l'efficacité énergétique.</p> <p>8.3 Favoriser l'utilisation d'énergies qui permet de réduire les émissions de GES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter l'utilisation d'énergie verte dans nos activités quotidiennes • Réduire notre empreinte écologique et notre production de matières résiduelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire la consommation d'énergie pour le chauffage et la climatisation des édifices par une amélioration des installations et des équipements • Privilégier les acquisitions écoresponsables pour les produits d'éclairage écoénergétiques pour l'intérieur et l'extérieur • Réduire la consommation unitaire de carburants (L/100 km) 	<p>Périodes d'utilisation des unités de climatisation/ chauffage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diminution de 3 % des interventions automatiques de régularisation du climat à l'intérieur du quartier général <p>Pourcentage des luminaires fonctionnant au DEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60 % des appareils d'éclairage qui fonctionnent au DEL • Remplacement au fur et à mesure. <p>Pourcentage de réduction de l'indice de production des gaz à effet de serre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diminution de 15 % sur une période de trois (3) ans.

Résultats de l'année

Au quartier général, les stores ont été ouverts en hiver et fermés en été afin de réduire la consommation d'énergie pour le chauffage et la climatisation. En 2016-2017, nous avons constaté une augmentation de 8 % de notre consommation de carburant.



Objectifs gouvernementaux non retenus

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

Retrait d'actions

Aucun retrait

Emploi et qualité de la langue française

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

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

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

En 2016-2017, la Corporation d'urgences-santé a répondu à 969 demandes d'accès à l'information, soit une augmentation de 12,02 % par rapport à l'année précédente. De ce nombre, 890 ont été acceptées, 13 ont été partiellement acceptées et 42 ont été refusées. Le délai moyen du traitement des demandes a été de 23,6 jours.

Quant aux demandes qui ont été partiellement acceptées ou refusées, les dispositions de la loi invoquées étaient :

- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1), articles 1,42, 53, 54, 59, 88, 88,1, 94;
- Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès (RLRQ, c. R-0.2), articles 88, 93 et 180; Code civil du Québec, articles 35 et 37.

Ces dispositions visent, notamment, à protéger des renseignements personnels ou administratifs.

Finalement, une (1) demande de révision a été faite à la Commission d'accès à l'information (CAI) du Québec au cours de la dernière année financière. La médiation est toujours en cours. Aucune mesure d'accommodement n'a été octroyée.





Section 5

États financiers

Rapport de la direction

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

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

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



Nicola D'Ulisse
Président et directeur général



Arianne Trudeau, MBA
Directrice des finances

Montréal, le 15 juin 2017

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Corporation d'Urgences-santé, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2017, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

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

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Corporation d'Urgences-santé au 31 mars 2017, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

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

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Jean-Pierre Fiset, CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Montréal, le 15 juin 2017

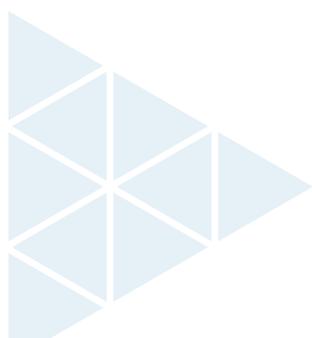
Corporation d'urgences-santé

État des résultats et de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2017

(en milliers de dollars)

	2017 (Budget ¹)	2017 (Réel)	2016 (Réel)
Revenus			
Subventions du ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions de fonctionnement	96 798	99 656	97 020
Transports ambulanciers (note 3)	32 034	31 842	31 627
Contribution du fonds des activités provinciales (note 16)		-	611
Revenus des activités complémentaires (note 4)	405	577	555
Autres revenus (note 5)	191	367	118
	129 428	132 442	129 931
Charges			
Charges d'exploitation (note 6)	129 911	131 123	131 730
Charges des activités complémentaires (note 4)	303	454	407
	130 214	131 577	132 137
Excédent (déficit) de l'exercice	(786)	865	(2 206)
Excédent cumulé au début de l'exercice	1 107	1 107	3 313
Excédent cumulé à la fin de l'exercice (note 15)	321	1 972	1 107

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



⁽¹⁾ Selon le budget initial approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 22 mars 2016.

Corporation d'urgences-santé
État de la situation financière au 31 mars 2017
 (en milliers de dollars)

	2017	2016
Actifs financiers		
Trésorerie	4 518	3 714
Débiteurs (note 8)	9 417	8 055
	13 935	11 769
Passifs		
Dû aux Fonds (notes 16, 17 et 18)	743	312
Créditeurs et charges à payer (note 9)	25 809	25 483
Dette (note 10)	4 321	5 711
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 11)	14 515	15 080
	45 388	46 586
Dette nette	(31 453)	(34 817)
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 12)	32 296	34 880
Stocks destinés à l'utilisation (note 13)	856	871
Charges payées d'avance (note 14)	273	173
	33 425	35 924
Excédent cumulé (note 15)	1 972	1 107
Obligations contractuelles (note 22)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration



Rick Leckner

Membre du conseil d'administration



Sandra Desmeules

Membre du conseil d'administration

Corporation d'urgences-santé

État de la variation de la dette nette de l'exercice clos le 31 mars 2017

(en milliers de dollars)

	2017 (Budget ¹⁾)	2017 (Réel)	2016 (Réel)
Excédent (déficit) de l'exercice	(786)	865	(2 206)
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(12 060)	(4 650)	(15 861)
Amortissement d'immobilisations corporelles	7 130	7 038	6 944
Perte sur la disposition d'immobilisations corporelles		132	37
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles		64	19
	(4 930)	2 584	(8 861)
Acquisition des stocks destinés à l'utilisation		(6 049)	(6 249)
Acquisition des charges payées d'avance		(1 080)	(1 417)
Utilisation des stocks destinés à l'utilisation		6 064	6 401
Utilisation des charges payées d'avance		980	1 530
		(85)	265
Diminution (augmentation) de la dette nette	(5 716)	3 364	(10 802)
Dette nette au début de l'exercice	(34 817)	(34 817)	(24 015)
Dette nette à la fin de l'exercice	(40 533)	(31 453)	(34 817)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



⁽¹⁾ Selon le budget initial approuvé par le conseil d'administration de la Corporation le 22 mars 2016.

Corporation d'urgences-santé

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2017

(en milliers de dollars)

	2017	2016
Activités de fonctionnement		
Excédent (Déficit) de l'exercice	865	(2 206)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	7 038	6 944
Perte sur la disposition d'immobilisations corporelles	132	37
	8 035	4 775
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement		
Débiteurs	(1 362)	(1 564)
Stocks destinés à l'utilisation	15	152
Charges payées d'avance	(100)	113
Dû aux Fonds	431	(743)
Créditeurs et charges à payer	748	2 274
	(268)	232
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	7 767	5 007
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(5 072)	(9 989)
Produit de la disposition d'immobilisations corporelles	64	19
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissements en immobilisations	(5 008)	(9 970)
Activités de financement		
Nouvelle dette	-	5 500
Remboursement de dette	(1 390)	(421)
Remboursement d'obligations découlant de contrats de location-acquisition	(565)	(506)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(1 955)	4 573
Augmentation (diminution) de la trésorerie	804	(390)
Trésorerie au début de l'exercice	3 714	4 104
Trésorerie à la fin de l'exercice	4 518	3 714

Les données supplémentaires concernant les flux de trésorerie se trouvent à la note 23

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

De l'exercice clos le 31 mars 2017

(en milliers de dollars incluant les tableaux)

1. Statut constitutif et nature des activités

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

2. Principales méthodes comptables

Référentiel comptable

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

Utilisation d'estimations

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

Instruments financiers

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

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

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

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

Constatation des revenus

Revenus de subventions

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

Revenus autres que subventions

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

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

Actifs financiers

Trésorerie

La Corporation présente à titre de trésorerie les soldes bancaires.

Actifs non financiers

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

Stocks destinés à l'utilisation

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

2. Principales méthodes comptables (suite) Actifs non financiers (suite)

Immobilisations corporelles

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

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

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

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

3. Revenus - transports ambulanciers

	2017	2016
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	17 836	17 902
Société de l'assurance automobile du Québec	1 028	1 038
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	4 212	4 147
Particuliers	8 536	8 329
Autres	230	211
	31 842	31 627

Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

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

Provision pour vacances et congés de maladie

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

Obligation découlant des contrats de location-acquisition

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

États des gains et pertes de réévaluation

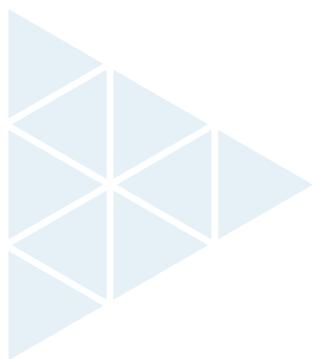
L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur et que les transactions en devises étrangères sont sans impact à la fin de l'exercice.

4. Activités complémentaires

Revenus	2017	2016
Formation	396	381
Revenus de distribution du matériel médical	172	165
Contribution pour échange et entretien du matériel médical	9	9
	577	555
Charges		
Traitements et salaires	207	196
Avantages sociaux	29	27
Charges sociales	73	68
Fournitures médicales et médicaments	127	100
Frais de déplacement	1	2
Services achetés	-	1
Communications	6	6
Location d'équipement	10	6
Fournitures de bureau	1	1
	454	407
Résultat net des activités complémentaires (Ce résultat net ne tient pas compte des charges indirectes d'administration.)	123	148

5. Autres revenus

	2017	2016
Intérêts sur trésorerie	144	112
Autres	223	6
	367	118



6. Charges d'exploitation par centre d'activité

	Formation	Administration générale	Informatique	Services préhospitaliers d'urgence	Centre des communications	Contrôle médical et assurance qualité	Interventions spécialisées	Fonctionnement des installations	Total 2017	Total 2016
Traitements et salaires	904	4 456	1 701	47 557	4 359	1 482	1 835	-	62 294	62 151
Avantages sociaux ^(a)	1 078	1 017	449	12 489	1 295	356	479	-	17 163	16 970
Charges sociales ^(b)	577	1 325	448	17 732	1 057	456	702	-	22 297	22 884
Fournitures médicales et médicaments	19	-	-	2 880	-	-	262	-	3 161	3 277
Frais de déplacement	24	65	-	56	6	17	1	-	169	256
Services achetés (note 7)	26	1 370	437	2 199	1 081	97	21	484	5 715	5 483
Communications	-	206	4	32	878	1	-	-	1 121	1 258
Location d'immeubles	-	2	6	2 043	(14)	-	-	1 766	3 803	4 646
Location d'équipements	-	4	-	3	-	-	-	-	7	7
Intérêts sur contrats de location-acquisition	-	-	-	466	-	-	-	160	626	593
Amortissement des immobilisations corporelles	1	114	358	5 248	903	-	90	324	7 038	6 944
Perte (Gain) sur disposition d'immobilisation corporelle	-	-	-	135	-	-	(3)	-	132	37
Achat d'uniformes	15	18	-	1 085	8	4	33	-	1 163	881
Frais de matériel roulant	-	-	-	4 108	-	-	83	-	4 191	4 480
Fournitures de bureau	4	67	38	153	124	2	-	1	389	354
Créances douteuses et frais de recouvrement	-	-	-	1 634	-	-	-	-	1 634	1 469
Créances douteuses recouvrées	-	-	-	(160)	-	-	-	-	(160)	(185)
Assurances	-	70	-	-	-	-	-	-	70	64
Intérêts sur la dette à long terme et frais bancaires	-	76	-	-	-	-	-	-	76	17
Autres	2	120	45	50	3	3	2	10	235	182
Récupération de charges	-	-	-	(1)	-	-	-	-	(1)	(38)
	2 650	8 910	3 486	97 709	9 700	2 418	3 505	2 745	131 123	131 730

(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.

7. Services achetés

	2017	2016
Traitement électronique des données	157	149
Service de buanderie	499	477
Entretien et réparation - locaux et équipements	1 136	1 042
Entretien et réparation du système de répartition assisté par ordinateur	796	983
Entretien des moniteurs défibrillateurs	397	452
Mise à jour de logiciels informatiques	388	348
Formation	109	67
Sécurité	343	188
Frais juridiques	680	640
Frais d'expertise médicale	339	353
Honoraires professionnels	545	325
Relocalisation et déménagement	13	274
Révision de processus, restructuration et orientations stratégiques	68	92
Négociation conventions collectives	215	-
Équité salariale, consultant	3	44
Autres	27	49
	5 715	5 483

8. Débiteurs

	2017	2016
Bénéficiaires de transports ambulanciers		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	3 239	3 225
Société de l'assurance automobile du Québec	66	101
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	358	444
Particuliers	3 349	3 057
Autres	80	77
	7 092	6 904
Ministère de la Santé et des Services sociaux - subventions	2 436	1 201
Taxes à la consommation	951	941
Autres débiteurs	766	660
	11 245	9 706
Provision pour créances douteuses		
Particuliers	(1 828)	(1 651)
	9 417	8 055

9. Crédoiteurs et charges à payer

	2017	2016
Fournisseurs	3 091	3 769
Salaires	5 947	4 324
Charges sociales	5 025	6 992
Provision pour jours de vacances, jours fériés et congés de maladie	11 746	10 398
	25 809	25 483

10. Dette

La Corporation est autorisée, dans le cadre d'un régime d'emprunts valide jusqu'au 31 mars 2019, à emprunter à court terme ou à long terme auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de Financement, une somme jusqu'à concurrence de 21 848. Le MSSS s'est engagé à verser à la Corporation les sommes requises pour suppléer à l'inexécution de ses obligations dans la situation où celle-ci ne serait pas en mesure de les remplir. Le montant emprunté, en vertu de ce régime au 31 mars 2017 est constitué de:

	2017	2016
Emprunt remboursable par des versements mensuels de 98 (capital seulement), au taux de 1,329 %, échéant en novembre 2020	4 321	5 500
Emprunt au taux de 1,984 %, échue en septembre 2016	-	211
	4 321	5 711

Échéancier de la dette au 31 mars 2017

2018	1 179
2019	1 179
2020	1 179
2021	784
	4 321

11. Obligations découlant de contrats de location-acquisition

	2017	2016
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux variant de 3,07 à 4,85 % échéant en juin 2035	14 515	15 080

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

2018	1 192
2019	1 192
2020	1 229
2021	1 341
2022	1 340
2023 et suivantes	13 282
Total des paiements minimums exigibles	19 576
Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	5 061
	14 515

12. Immobilisations corporelles

2017

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

2016

	Bâtisse louée en vertu de contrats de location-acquisition	Amélioration locatives louée en vertu de contrats de location-acquisition	Équipement informatique	Mobilier et équipement	Matériel roulant	Améliorations locatives	Système de répartition assistée par ordinateur	Total
Coût								
Solde au début	11 155	-	2 934	11 949	26 332	38	4 533	56 941
Acquisitions	-	5 472	1 201	2 192	5 250	1 746	-	15 861
Dispositions	-	-	(305)	(393)	(2 355)	-	-	(3 053)
Solde à la fin	11 155	5 472	3 830	13 748	29 227	1 784	4 533	69 749
Amortissement cumulé								
Solde au début	2 926	-	2 150	7 441	15 626	38	2 741	30 922
Amortissement de l'exercice	560	205	336	1 357	3 771	49	666	6 944
Dispositions	-	-	(304)	(393)	(2 300)	-	-	(2 997)
Solde à la fin	3 486	205	2 182	8 405	17 097	87	3 407	34 869
Valeur comptable nette	7 669	5 267	1 648	5 343	12 130	1 697	1 126	34 880

Le total des immobilisations corporelles inclut des immobilisation en cours de construction pour 0 (493 en 2016) en mobilier et équipement et 0 (5 en 2016) en amélioration locatives.

Aucune dépense d'amortissement n'est associée à ces immobilisations corporelles. Les acquisitions d'immobilisation corporelles comprennent un montant de 47 (469 en 2016) qui est inclus aux fournisseurs au 31 mars 2017.

13. Stocks destinés à l'utilisation

	2017	2016
Fournitures médicales	477	536
Carburant	84	89
Fournitures de garage et pièces de rechange	295	246
	856	871

14. Charges payées d'avance

	2017	2016
Taxes municipales	76	75
Autres	197	98
	273	173

15. Excédent cumulé

Afin de réaliser un projet de relocalisation de son quartier général (QG) et du centre communication santé (CCS) sur la rue Jarry ainsi que le projet du site de relève du centre de communication santé sur la rue St-Patrick, le MSSS a autorisé la Corporation à réserver un montant maximum de 3 313 de son excédent cumulé lié aux activités de l'exercice clos le 31 mars 2015 pour le financement des projets.

Pour ce qui est du solde de l'excédent cumulé non réservé de 1 294 au 31 mars 2017, la Corporation est en discussion avec le MSSS afin de définir les modalités d'une entente pour le réserver aux fins de certains projets.

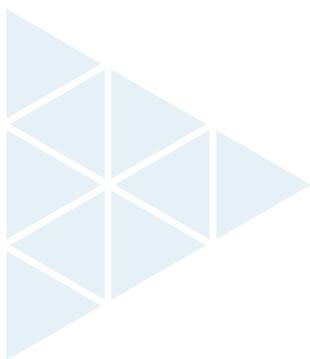
	Excédent réservé	Opération	Total 2017	Total 2016
Excédent cumulé non investi				
Solde au début	260	-	260	3 313
Investissements en immobilisations corporelles	-	-	-	(847)
Utilisation de l'excédent	(260)	260	-	
Excédent (Déficit)	-	865	865	(2 206)
Solde à la fin	-	1 125	1 125	260
Excédent cumulé investi				
Solde du début	847	-	847	-
Investissements en immobilisations corporelles	-	-	-	847
Amortissement	(169)	169	-	-
Solde à la fin	678	169	847	847
Excédent cumulé à la fin	678	1 294	1 972	1 107

16. Fonds des activités provinciales

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

Évolution de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017	2016
Excédent cumulé au début	275	621
Augmentation		
Subventions du MSSS	2 270	3 612
Intérêts	1	5
Revenus d'inscriptions	181	145
	2 452	3 762
Diminution		
Traitements et salaires	262	86
Avantages sociaux	81	47
Charges sociales	68	21
Honoraires professionnels	237	342
Système de priorisation des appels	757	852
Hébergement du site Web	4	2
Frais de déplacement	90	73
Fournitures médicales et autres dépenses	31	29
Frais de négociation de convention collective	609	1 370
Fournitures de bureau et petits équipements	30	12
Frais de réunion et location de salles	20	11
Entretien moniteurs défibrillateurs	185	-
Réseau national intégré de radiocommunications	180	142
Contribution à la Corporation	-	611
Contribution au Fonds provincial pour la gestion des vêtements de protection individuels des techniciens ambulanciers paramédics	-	510
	2 554	4 108
Excédent cumulé à la fin	173	275



16. Fonds des activités provinciales (suite)

État de la situation financière au 31 mars 2017

	2017	2016
Actifs financiers		
Débiteurs autres	193	211
Taxes à la consommation	18	5
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,75 % au 31 mars 2017 et 2016, sans modalité d'encaissement	31	119
	242	335
Passifs financiers		
Charges à payer	69	60
Actifs financiers nets et excédent cumulé	173	275

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

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

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

Évolution de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017	2016
Excédent (déficit) cumulé au début	118	(119)
Augmentation		
Subventions du MSSS	809	800
Intérêts	4	-
Contribution du Fonds des activités provinciales	-	510
	813	1 310
Diminution		
Achat de vêtements de protection individuels	121	853
Entretien et réparations des vêtements de protection individuels	108	210
Assurances des vêtements de protection individuels	10	10
	239	1 073
Excédent cumulé à la fin	692	118

État de la situation financière au 31 mars 2017

	2017	2016
Actifs financiers		
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,75 % au 31 mars 2017 et 2016, sans modalité d'encaissement	704	185
Taxes de vente à recevoir	5	27
	709	212
Passifs financiers		
Charges à payer	17	94
Actifs financiers nets et excédent cumulé	692	118

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



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

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

Évolution de l'excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017	2016
Excédent cumulé au début	8	-
Augmentation		
Subventions du MSSS	8 779	8 672
Intérêts	-	8
	8 779	8 680
Diminution		
Dépenses de transfert	8 779	8 672
Excédent cumulé à la fin	8	8

État de la situation financière au 31 mars 2017

	2017	2016
Actifs financiers		
À recevoir du ministère de la Santé et des Services sociaux	1 885	1 862
À recevoir de la Corporation, portant intérêt au taux préférentiel moins 1,95 %, soit 0,75 % au 31 mars 2017 et 2016 sans modalité d'encaissement	8	8
	1 893	1 870
Passifs financiers		
Charges à payer	1 885	1 862
Actifs financiers nets et excédent cumulé	8	8

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

19. Instruments financiers

Gestion des risques liés aux instruments financiers

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

Risque de crédit

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

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

Bénéficiaires de transports ambulanciers

	2017			2016		
	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total	Particuliers	Autres ⁽¹⁾	Total
Courant	1 091	2 662	3 753	919	2 671	3 590
Créances de 30 à 60 jours	439	928	1 367	371	910	1 281
Créances de 61 à 90 jours	194	91	285	186	177	363
Créances de 91 à 120 jours	151	25	176	141	35	176
Créances de plus de 120 jours	1 474	37	1 511	1 440	54	1 494
	3 349	3 743	7 092	3 057	3 847	6 904
Provision pour créances douteuses	(1 828)	-	(1 828)	(1 651)	-	(1 651)
	1 521	3 743	5 264	1 406	3 847	5 253

Autres débiteurs	2017	2016
Moins de 90 jours	999	1 694
De 90 à 365 jours	1 126	67
Plus de 365 jours	1 069	100
	3 194	1 861

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

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

	2017	2016
Solde au début	1 651	1 628
Provision de l'exercice	1 390	1 237
Radiation de l'exercice	(1 213)	(1 214)
Solde à la fin	1 828	1 651

19. Instruments financiers (suite)

Risque de liquidité

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

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

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

	Dû aux Fonds	Dette	Créditeurs et charges à payer	Total 2017	Total 2016
Moins de 90 jours	126	310	8 719	9 155	8 695
De 90 à 365 jours	609	924	12 065	13 598	11 571
Plus de 365 jours	8	3 214	-	3 222	4 448
	743	4 448	20 784	25 975	24 714

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

Risque de marché

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

Risque de taux d'intérêt

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

La dette de la Corporation porte intérêt à des taux fixes, réduisant ainsi au minimum les risques liés au flux de trésorerie et aux taux d'intérêt car elles seront remboursées selon l'échéance prévue.

20. Avantages sociaux futurs

Provision pour allocation de transition

Les allocations de transition sont payables au titulaire d'un emploi supérieur qui ne bénéficie pas de la sécurité d'emploi dans la fonction publique, et dont le mandat n'est pas renouvelé à son terme par le gouvernement. Selon les Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, cette allocation correspond à un mois de salaire par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois. Elle se calcule sur la base du traitement que le titulaire reçoit au moment de son départ et en proportion du temps pendant lequel il a exercé ses fonctions. La charge de l'exercice imputée aux avantages sociaux s'élève à 16 (2016 : 109).

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Corporation, autres que les techniciens ambulanciers/paramédics, participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Au 1^{er} janvier 2017, le taux de cotisation de la Corporation au RREGOP est passé de 11,12 % à 11,05 % de la masse salariale admissible et le taux du RRPE est passé de 14,38 % à 15,03 %. Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 4,94 % au 1^{er} janvier 2017 (5,73% au 1^{er} janvier 2016) de la masse salariale admissible qui doit être versé pour les participants au RRPE et un montant équivalent pour les employeurs. Ainsi la Corporation doit verser un montant supplémentaire pour l'année civile 2017 correspondant à 9,88 % de la masse salariale admissible (11,46% de la masse salariale admissible pour l'année 2016). Les cotisations de la Corporation, incluant le montant de compensation à verser au RRPE imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 328 (2016 : 2 141).

20. Avantages sociaux futurs (suite)

Régimes de retraite (suite)

Les techniciens ambulanciers paramédics et les employés de soutien de la Corporation participent au Régime complémentaire de rentes des techniciens ambulanciers paramédics et des services préhospitaliers d'urgence (RRTAP). Ce régime interemployeurs est un hybride à cotisations déterminées et à prestations déterminées. Au 19 mars 2017, le taux de cotisation de la Corporation au RRTAP a augmenté de 6,3 % à 6,4 %. Les cotisations de la Corporation imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 3 202 (2016 : 2 962).

Les obligations de la Corporation envers ces régimes gouvernementaux 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 2017	Total 2016
Solde au début	10 302	96	10 398	10 396
Charges de l'exercice	14 507	3 169	17 676	16 997
Prestations versées au cours de l'exercice	(13 130)	(3 198)	(16 328)	(16 995)
Solde à la fin	11 679	67	11 746	10 398

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

21. 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 publiques 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.

22. Obligations contractuelles

La Corporation est engagée par des contrats à long terme, échéant à diverses dates jusqu'en juin 2035, pour la location de locaux administratifs, d'équipements et pour l'entretien de ces équipements.

Le total des engagements au 31 mars 2017 est de 54 018 (2016 : 54 236).

La charge de l'exercice concernant ces biens et services s'élève à 4 201 (2016 : 9 477). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2018	3 704
2019	3 509
2020	3 482
2021	3 272
2022	3 198
2023 et suivantes	36 853
	54 018

23. Renseignements supplémentaires sur les flux de trésorerie

	2017	2016
Intérêts payés	702	610
Intérêts reçus	144	112

24. Chiffres comparatifs

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

Corporation d'urgences-santé

Renseignements complémentaires sur certaines activités de la Corporation

De l'exercice clos le 31 mars 2017 (Non audités)

	2017	2016
Nombre de transports de bénéficiaires effectué au cours de l'exercice clos le 31 mars		
Transports imputables à		
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	129 385	127 678
Société de l'assurance automobile du Québec	7 339	7 428
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	31 063	30 539
Particuliers et autres	58 112	56 153
	225 899	221 798
Nombre total d'heures d'intervention et de disponibilité des techniciens ambulanciers paramédics au cours l'exercice clos le 31 mars	1 179 965	1 166 041
Nombre de techniciens ambulanciers paramédics à l'emploi au 31 mars		
Temps plein	618	619
Temps partiel	319	333
	937	952



2016/2017

**RAPPORT
ANNUEL**
de gestion



Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par la Corporation d'urgences-santé. Le générique masculin est utilisé dans ce document uniquement dans le but d'alléger le texte.

Toutes les données qualitatives et quantitatives inscrites dans ce rapport annuel ont été compilées et comptabilisées entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017, année financière de la Corporation d'urgences-santé.

Sur demande, d'autres formats du rapport annuel peuvent être produits pour répondre aux besoins des personnes aux prises avec une incapacité visuelle.

La Corporation d'urgences-santé remercie tous les membres de son personnel qui ont contribué à l'élaboration du présent document.

Ce document a été imprimé en quantité limitée sur un papier recyclé.

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à condition que la source soit mentionnée.



ADRESSE :

Quartier général

6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P OA4

Dépôt légal : © Gouvernement du Québec, 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN: 978-2-550-78633-7 (imprimé)

ISBN: 978-2-550-78634-4 (PDF)

Urgences-santé
Québec 

www.urgences-sante.qc.ca